



2020

NORMES CONCERNANT LES SERVICES DE TÉLÉSANTÉ, L'UTILISATION DES OUTILS TECHNOLOGIQUES ET LE TRAVAIL SOCIAL

Association des travailleuses et des travailleurs
sociaux du Nouveau-Brunswick

Adopté par le Conseil d'administration le 27 novembre 2020



PRÉFACE

L'Association des travailleuses et travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick (ATTSNB) a mis au point, en partenariat avec le Comité de la pratique, de la déontologie et des normes professionnelles, les normes suivantes en partenariat pour les travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick susceptibles de faire face à des questions se rapportant à l'utilisation des outils technologiques et au recours à ces outils pour la prestation de services de télésanté. L'utilisation du genre masculin est utilisée dans ce document afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements.....	3
Préambule.....	3
Résumé.....	4
Avantages des outils technologiques	4
Difficultés déontologiques et risques – Outils technologiques	6
Difficultés déontologiques et risques – Réseaux sociaux.....	6
Normes pour les outils technologiques dans l'exercice de la profession de travailleur social	7
Devoirs déontologiques envers les clients	7
Devoirs déontologiques dans les relations professionnelles	13
Devoirs déontologiques envers les collègues.....	15
Devoirs déontologiques dans le milieu de travail.....	17
Devoirs déontologiques à l'égard de la profession	18
Stratégies de gestion des risques	21
Conclusion.....	25
Glossaire.....	27
Bibliographie.....	28

REMERCIEMENTS

L'Association des travailleuses et des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick (ATTSNB) tient à remercier l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (ACTS) de l'avoir autorisée à utiliser son document intitulé *Social Media Use and Social Work Practice* pour préparer ses normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social. L'ATTSNB tient également à souligner sa gratitude à l'égard des personnes qui ont accompli tout le travail de mise au point de cette ressource très utile.

C'est le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (de 2007) qui a été le point de départ de la mise au point de ces normes. En outre, les normes s'appuient également sur le document *Standards for Technology Use in Social Work Practice* (2012) de la NLASW (Newfoundland & Labrador Association of Social Workers) et sur le document *Standards for Technology and Social Work Practice* (2005) de la NASW (National Association of Social Workers) et de l'ASWB (Association of Social Work Boards).

PRÉAMBULE

Les travailleurs sociaux défendent les valeurs fondamentales du travail social qui figurent ci-dessous et qui sont mises en relief dans le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) :

- valeur 1 : respect de la dignité et de la valeur inhérentes des personnes
- valeur 2 : poursuite de la justice sociale
- valeur 3 : service à l'humanité
- valeur 4 : intégrité dans l'exercice de la profession
- valeur 5 : confidentialité dans l'exercice de la profession
- valeur 6 : compétence dans l'exercice de la profession

Le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) définit les devoirs déontologiques dans l'exercice de la profession de travailleur social au Nouveau-Brunswick et fournit un ensemble de normes décrivant la façon d'agir que doivent adopter les travailleurs sociaux. Ce code de déontologie met l'accent sur les huit catégories de devoirs déontologiques suivantes :

1. devoirs déontologiques envers les clients
2. devoirs déontologiques dans les relations professionnelles
3. devoirs déontologiques envers les collègues
4. devoirs déontologiques dans le milieu de travail
5. devoirs déontologiques dans la pratique privée
6. devoirs déontologiques dans le cadre de la recherche

7. devoirs déontologiques à l'égard de la profession
8. devoirs déontologiques à l'égard de la société

Les travailleurs sociaux sont aussi tenus de respecter les lois fédérales et provinciales.

RÉSUMÉ

Avec la poursuite de l'évolution et de l'élargissement du secteur des télécommunications, l'utilisation des outils technologiques et la prestation de services de télésanté à l'aide de ces outils sont devenues un aspect essentiel du travail social dans la pratique. Le terme de « télécommunication » englobe toutes les formes de communication qui se font par voie électronique : téléphone, câble, télégramme, radiotélédiffusion, réseau Internet, vidéoconférence, ou par messagerie texte. Il est indispensable que les travailleurs sociaux examinent l'utilisation des outils technologiques dans le cadre de l'exercice de la profession et de la prise de décisions déontologiques. Le document *Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des technologies et le travail social* de l'ATTSNB a été mis au point en vue de guider les travailleurs sociaux lors de l'utilisation des outils technologiques et de l'optimisation de la prestation de services de télésanté, tout en explorant les obstacles et les considérations d'ordre déontologique et en renforçant l'adoption de pratiques exemplaires ancrées dans le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007). L'Association encourage les membres à utiliser ce document en collaboration avec les politiques et procédures du lieu de travail. Ce document s'inscrit également une amélioration continue des *Normes sur l'Emploi de la Technologie dans la Pratique de Travail Social* (2010).

AVANTAGES DES OUTILS TECHNOLOGIQUES

L'utilisation des télécommunications est en plein développement et, du coup, les gens utilisent différentes applications, différentes plateformes et différents réseaux sociaux pour communiquer avec les autres, à la fois dans leur vie personnelle et dans leur vie professionnelle. Ces modes de communication comprennent le courriel, les plateformes des réseaux sociaux, les appels téléphoniques, les messages texte, les sites Web, les plateformes de vidéoconférence, les services de télésanté en ligne et d'autres formes de communication électronique. Les outils technologiques sont utiles et évoluent rapidement; ils ont de nombreux avantages quand ils sont bien utilisés.

Parmi ces avantages, d'un point de vue professionnel, on compte les suivants : toucher un plus vaste auditoire à moindre coût; offrir des services aux personnes qui sont dans l'incapacité de se déplacer ou qui habitent dans des communautés rurales; répondre rapidement aux questions

des clients; améliorer l'efficacité de la communication et l'échange d'informations et de ressources; et faire la promotion des travaux de recherche. Il convient de noter que certains utilisateurs de services peuvent préférer les moyens électroniques de communication/ les services de télésanté en ligne. Cette méthode préférée de services peut être le résultat de divers facteurs tels que le diagnostic de santé mentale, les problèmes/préoccupations de santé physique, les contraintes financières (incapacité de se déplacer, garde d'enfants), l'horaire de travail actuel (incapacité de prendre un congé) et le lieu (résidant dans une communauté rurale). Les télécommunications, quand elles sont utilisées de façon responsable, peuvent aider les travailleurs sociaux à donner à la profession un plus grand rayonnement et à nouer des liens avec leurs homologues à l'échelon national ou international. Il faut absolument que les membres de l'ATTSNB sachent que l'utilisation des outils technologiques, si elle procure de nombreux avantages, doit se faire avec prudence et, avant tout, dans l'intérêt supérieur du client.

L'utilisation des outils technologiques présente certes des avantages, mais elle a également des limites, en raison de problèmes comme la mauvaise qualité de la connexion de certaines personnes au réseau Internet (faible débit de la connexion, absence de connexion dans les régions rurales, coût de la connexion), le risque de pannes et d'interruptions des services, les questions déontologiques relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée, l'impossibilité d'évaluer le bien-être physique du client et l'impossibilité de nouer des liens thérapeutiques en personne. Comme le mentionne l'IFSW (International Federation of Social Workers) (2020, p. 7), partout dans le monde, les travailleurs sociaux notent qu'il est « difficile de nouer des relations de confiance à distance avec les nouveaux utilisateurs des services, de rester en contact avec certains utilisateurs quand ils "disparaissent des écrans radars" et d'obtenir des enfants et des familles qu'ils continuent d'avoir un niveau de participation pertinent dans les rencontres virtuelles ».

Ils notent aussi que « l'obligation d'évoquer de mauvaises nouvelles (comme le décès d'un enfant ou le fait qu'on va retirer à la personne la garde de son enfant) au téléphone crée souvent des situations à vous fendre le cœur ». Il faut que les prestataires de services tiennent compte de ces inconvénients et prennent conscience de l'incompatibilité entre la prestation de services à distance et les utilisateurs dans ce type de situation. Il est évident que la prestation de services de télésanté est quelque chose qui ne fonctionne pas pour tout le monde et que, dans certains cas, elle risque de décourager les gens de continuer de recourir aux services.

DIFFICULTÉS DÉONTOLOGIQUES ET RISQUES – OUTILS TECHNOLOGIQUES

Comme nous l'avons indiqué, les outils technologiques, la télécommunication et les services de télésanté jouent un rôle de plus en plus important dans la société contemporaine et influencent la profession de travailleur social. Indépendamment du travail social au niveau microscopique et de la prestation de services aux individus, les outils technologiques aident les travailleurs sociaux à recueillir et à gérer les informations, à participer aux luttes pour la justice sociale, à élaborer des politiques sociales, à développer leur réseau de relations avec d'autres spécialistes professionnels, à poursuivre leur formation et à explorer les travaux de recherche correspondants dans le domaine (NASW, 2017).

Selon la NASW (2017, p. 11), « on peut utiliser les outils technologiques pour faciliter les services offerts sous diverses formes, notamment l'offre de conseils, la gestion des dossiers, le soutien et les autres fonctions remplies par le travailleur social. Ces outils peuvent également servir à faciliter la communication avec les clients, à obtenir des informations auprès des clients, à fournir des informations aux clients et à faciliter diverses interventions ». Parmi les exemples de dilemmes déontologiques relatifs à l'utilisation des outils technologiques, on note, entre autres, les questions de confidentialité et de respect de la vie privée, le maintien de la qualité des services offerts, la capacité de répondre aux besoins des clients, les inquiétudes relatives au consentement, les complications en matière d'assurances et l'obligation de maintenir des limites appropriées avec les clients, les collègues et les personnes qu'on supervise. Même si ces questions ont déjà été décrites par la NASW (2017), l'ACTS (2014) et l'ATTSNB (2010), le but de l'ATTSNB aujourd'hui est d'aborder les dernières avancées technologiques et l'évolution de la profession de travailleur social, dans le document *Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des technologies et le travail social*.

DIFFICULTÉS DÉONTOLOGIQUES ET RISQUES – RÉSEAUX SOCIAUX

Bon nombre de travailleurs sociaux utilisent les réseaux sociaux dans leur vie personnelle et dans leur vie professionnelle. Cette utilisation peut sembler aller de soi, mais elle pose de nombreuses difficultés d'ordre déontologique, qu'il est nécessaire d'explorer et dont il est nécessaire de discuter.

Comme l'indique Johns (2012), « les technologies modernes continuent de mettre notre profession au défi d'effectuer un travail de réflexion critique sur la frontière entre vie personnelle et vie professionnelle, sur la divulgation d'informations sur sa propre personne, sur les relations

doubles et multiples, sur la vie privée et sur les conflits d'intérêts dans un cadre déontologique ». On peut citer, comme exemples de dilemmes déontologiques relatifs aux réseaux sociaux, la question de savoir comment répondre aux demandes d'anciens clients ou de clients actuels qui souhaitent devenir votre « ami » sur les réseaux sociaux, la question de savoir comment décider quand faire des recherches ou suivre un client sur une plateforme de réseau social, la question de savoir si l'on peut afficher des informations relatives au milieu de travail et aux clients, la question de savoir si l'on peut faire des commentaires sur ses collègues dans un blogue ou dans sa page personnelle sur un réseau social et la question de savoir si on peut utiliser les témoignages de clients sur son site Web professionnel. Le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) n'aborde pas spécifiquement l'utilisation des réseaux sociaux et des autres formes de communication électronique, mais il sert de guide sur les questions déontologiques justifiant qu'on s'y attarde et qu'on les prenne en compte. Les réseaux sociaux représentent un forum différent pour les échanges d'informations et la mise en place de liens, mais les questions déontologiques restent les mêmes et il faut que les principes et les normes en matière de déontologie continuent de s'y appliquer également.

NORMES POUR LES OUTILS TECHNOLOGIQUES DANS L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE TRAVAILLEUR SOCIAL

Le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) définit les devoirs déontologiques pour l'exercice de la profession de travailleur social. Voici les parties du code qui portent sur les outils technologiques dans l'exercice de la profession :

DEVOIRS DÉONTOLOGIQUES ENVERS LES CLIENTS

Comme l'indique la valeur 1 du *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007), les travailleurs sociaux ont l'obligation de respecter la valeur unique et la dignité inhérente de tous. Cela étant dit, la profession de travailleur social s'efforce de défendre les droits de la personne et de défendre le droit à l'autodétermination de chaque individu. Ce sont là des principes fondamentaux, qu'il est indispensable de prendre en compte dans le contexte des services de télésanté. Le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) contient les indications suivantes :

1.1 *Priorité des intérêts des clients*

1.1.1 Le travailleur social doit considérer l'intérêt du client comme son obligation professionnelle fondamentale. Le travailleur social doit se laisser guider principalement par cette obligation et tout acte essentiellement non conforme à cette obligation est contraire à l'éthique.

1.1.5 Le travailleur social doit limiter son intervention dans les affaires personnelles des clients aux questions qui ont un rapport avec les services fournis.

1.3 Autodétermination du client

1.3.1 Le travailleur social doit respecter et promouvoir le droit des clients à l'autodétermination et aider ceux-ci dans leurs efforts pour définir et clarifier leurs objectifs.

1.3.2 Le travailleur social doit, à la première occasion, discuter avec son client de ses droits et responsabilités et le renseigner avec honnêteté et exactitude sur les sujets suivants :

- *la nature du travail social offert;*
- *l'enregistrement des informations en indiquant les personnes qui y auront accès;*
- *le but, la nature, l'étendue et les répercussions connues des choix qui s'offrent à lui;*
- *les risques et avantages possibles des interventions de travail social proposées;*
- *le droit du client d'obtenir une deuxième opinion ou de refuser ou d'interrompre un service (compte tenu des limites qu'impose l'intervention auprès d'un client non volontaire);*
- *le droit du client de consulter les dossiers professionnels et de s'enquérir du processus de plainte; et,*
- *les limites de la confidentialité.*

Il est tout aussi crucial de maintenir les intérêts du client et de favoriser son autodétermination quand on travaille auprès de lui à l'aide d'outils de télécommunication que quand on travaille auprès de lui en personne. Par conséquent, dès que l'occasion se présente, le travailleur social a l'obligation de discuter avec le client de ses droits, de ses responsabilités et des limites des règles de confidentialité. Il a également l'obligation de suivre la préférence personnelle du client, de manière raisonnable, en ce qui concerne la prestation de services en personne, au téléphone ou par vidéoconférence, de discuter de la nature des interventions pertinentes dans le travail social, de mettre en relief les forces et les lacunes correspondantes et de faire une évaluation adéquate du niveau de bien-être du client. La préférence du client

En outre, quel que soit le support utilisé pour la prestation de services, le travailleur social a l'obligation d'exercer son rôle dans les limites de ses compétences, de ses aptitudes et de ses connaissances sur les outils technologiques employés. Il est également essentiel d'utiliser une connexion Internet sécurisée au lieu d'un accès à Internet dans un lieu public ou avec un service WiFi gratuit. Par ailleurs, le travailleur social a l'obligation de clarifier la nature des informations qui seront échangées, de ce qui sera pris en note et de ce qui sera inclus dans le dossier du client. Il faut aussi que le client comprenne les limites et les cloisonnements qui s'appliquent aux services de télésanté et l'utilisation appropriée des outils technologiques.

Quand le membre choisit d'utiliser des technologies de communication, il faut qu'il examine les renseignements sur la technologie choisie en ce qui a trait à la confidentialité et à la sécurité. Il est à noter que plusieurs employeurs fournissent des programmes bien particuliers que leurs employés qui sont des travailleurs sociaux ont l'obligation d'utiliser pour les services de télésanté. Les personnes qui ne disposent pas d'un programme de télécommunications par l'intermédiaire de leur employeur sont responsables de la recherche des plateformes de vidéoconférence qui nécessitent l'utilisation d'un mot de passe et d'un code d'accès pour les clients. Plus précisément, un logiciel crypté qui garantit aux membres de maintenir des normes de sécurité élevée. Les membres sont aussi encouragés à contacter directement l'ATTSNB s'ils ont des questions concernant les programmes de télécommunications.

L'ATTSNB est convaincue que les réseaux fermés ou privés qui sont payants offrent une meilleure sécurité informatique, parce qu'ils sont chiffrés. Cependant, comme l'indique le Collège des psychologues du Nouveau-Brunswick, aucune plateforme Web n'est totalement à l'abri des piratages, ce qui confirme combien il est important d'informer le client des risques intrinsèques de l'utilisation de ces technologies et d'obtenir de sa part un consentement éclairé avant de les utiliser.

1.2 Sensibilisation aux réalités culturelles

1.2.1 Le travailleur social doit obtenir une connaissance et une compréhension pratiques des appartenances culturelles et raciales, de l'identité, des valeurs, des croyances et des coutumes de ses clients et faire preuve de compétence dans la prestation de services tenant compte de leur culture et des différences entre les personnes et les groupes culturels.

De surcroît, en ce qui a trait à la valeur 1 du *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007), le travailleur social a l'obligation d'être sensible à la culture et de faire preuve de compétence culturelle dans son exercice de la profession, en faisant en sorte que le client se sente en sécurité, tout en gardant à l'esprit les limites de l'utilisation des outils technologiques. Le Nouveau-Brunswick est une province multiculturelle; il est indispensable que les prestataires de services soient conscients des obstacles linguistiques, des différences dans la communication non verbale et du point de vue des gens sur l'utilisation des outils technologiques. En outre, il faut que le travailleur social soit conscient du fait que la prestation de services de télésanté pourrait être perçue dans certaines cultures comme étant quelque chose de distant, d'irréel, sans dimension affective, avec une absence de rapport personnel entre les individus.

1.4 Consentement éclairé

1.4.1 Le travailleur social doit s'assurer que le client comprend la nature du consentement éclairé et les circonstances dans lesquelles il peut être requis.

Comme on l'a vu, il y a toutes sortes de dilemmes déontologiques liés à la prestation de services de télésanté et à l'utilisation des outils technologiques dans le travail social, par exemple concernant l'obtention du consentement éclairé du client. Il est primordial que le travailleur social vérifie l'identité du client. Il est indispensable qu'il veille à ce que le client soit pleinement informé, comprenne la nature de la prestation de services et soit au courant des avantages et des inconvénients de la prestation de services de télésanté. Quand cela est faisable, il faut que le client signe un formulaire de consentement et le renvoie au travailleur social, en le numérisant ou en le prenant en photo. Si cela n'est pas possible, alors l'ATTSNB recommande d'accepter un formulaire de consentement incluant la signature du client (c'est-à-dire un formulaire PDF pouvant être rempli à l'ordinateur).

Si ni l'une ni l'autre des deux options n'est disponible ou si la prestation de services se fait au téléphone, il est possible pour le travailleur social d'accepter le consentement oral du client; il devra prendre en note les détails sur ce à quoi le client a consenti et le moment où il a obtenu ce consentement. Il est également indispensable qu'il note les raisons pour lesquelles il n'était pas possible d'obtenir le consentement du client par écrit et qu'il inclue ces informations dans le dossier du client. L'ATTSNB recommande d'obtenir le consentement par écrit à une date ultérieure, si possible. Quand on obtient le consentement par l'intermédiaire d'outils de télécommunication, il est difficile de déterminer si le client comprend suffisamment bien ce à quoi il consent. Le travailleur social a par conséquent l'obligation d'avoir avec le client une

discussion libre sur la prestation de services de télésanté et de vérifier que le client comprend bien les questions de sécurité et d'autodétermination.

1.5 Confidentialité

1.5.1 Le travailleur social doit protéger le caractère confidentiel de tous les renseignements obtenus du client ou d'autrui au sujet du client et de la famille du client durant la relation professionnelle sauf dans les cas suivants : le client autorise par écrit la divulgation de renseignements précis; le renseignement est divulgué en vertu d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent; il y est tenu par d'autres dispositions du Code ou des normes de pratique professionnelles.

1.5.2 Dès que possible au cours de la relation professionnelle, et à tout autre moment de cette relation si c'est nécessaire, le travailleur social doit discuter avec le client de la nature de la confidentialité et des limites de son droit à la confidentialité et doit revoir avec le client les situations où la communication d'informations confidentielles peut être requise par la loi ou la déontologie.

1.5.8 Le travailleur social doit éviter les conversations inutiles au sujet des clients et doit prendre soin de ne pas discuter d'informations confidentielles dans des endroits publics ou semi-publics, notamment dans les couloirs, les salles d'attente, les ascenseurs et les restaurants.

1.5.9 Le travailleur social doit prendre les précautions nécessaires pour assurer et préserver la confidentialité des renseignements lors de leur transmission par ordinateur, courrier électronique, télécopieur, répondeur et autres moyens électroniques. Il doit aviser les clients des limites à la confidentialité qui peuvent s'appliquer à ces formes de communication.

1.5.10 Le travailleur social doit protéger la confidentialité des dossiers écrits et électroniques des clients et prendre des mesures raisonnables pour faire en sorte que les dossiers des clients soient entreposés en lieu sûr et que les personnes non autorisées n'y aient pas accès.

La confidentialité est un élément crucial du travail social, en particulier quand on utilise des outils technologiques. Il est donc indispensable que les travailleurs sociaux saisissent et comprennent leurs devoirs déontologiques et juridiques de protection de la confidentialité des informations sur les clients, quelle que soit la forme que prend la prestation de services. Lors de la prestation de services de télésanté en ligne à domicile, les membres de la famille du travailleur social et ceux de la famille du client sont susceptibles d'entendre des conversations personnelles et délicates. Il est primordial de tenir compte de ces risques et de discuter avec le client des questions de confidentialité.

Les travailleurs sociaux ont pour responsabilité d'avoir des dispositifs appropriés pour le stockage et l'élimination des dossiers, de discuter ouvertement avec leurs clients des questions de confidentialité et d'utiliser des modes de communication sécurisés. En outre, quand le travailleur social utilise des supports électroniques pour recueillir des documents ou des informations (par exemple, un ordinateur portable), il est indispensable qu'il mette au point une stratégie de gestion des risques (avec mots de passe, copies de sauvegarde, etc.).

Par ailleurs, quand le travailleur social travaille sur le dossier du client, il a l'obligation de conserver un seul fichier de référence pour ses interventions et ses opinions professionnelles, tout en respectant les obligations et les normes imposées par l'employeur (s'il y a lieu) et les normes et responsabilités déontologiques. Lorsque les dossiers sont stockés sous forme électronique, il est indispensable que le travailleur social respecte la confidentialité des informations qu'ils contiennent et ait des dispositifs appropriés pour le stockage et l'élimination des dossiers sous forme physique ou électronique, dans le respect de la confidentialité. Les membres employés par un organisme ont l'obligation de s'instruire et de se tenir à jour en ce qui concerne les politiques de l'organisme sur la conservation, le stockage, la protection et la sécurité des dossiers. Il est également indispensable que le travailleur social, quand il travaille à son propre compte, respecte la loi sur la protection de la vie privée et établisse des politiques claires concernant la conservation, le stockage, la protection et la sécurité des dossiers. Dans tous les cas, le travailleur social a l'obligation de prendre les mesures qu'il est raisonnable de prendre pour que les dossiers des clients soient stockés en lieu sûr et ne soient pas à la disposition d'autres personnes non autorisées à y avoir accès.

Comme le mentionne la NASW, « il faut que les travailleurs sociaux qui offrent des services sous forme électronique mettent au point des protocoles et des politiques pour protéger la confidentialité des informations des clients. Il faut qu'ils utilisent des logiciels de chiffrement et des pare-feu et qu'ils évaluent régulièrement leurs politiques et procédures en matière de

confidentialité, pour veiller à ce qu'elles soient conformes aux lois, aux règlements et aux normes du travail social » (2017, p. 17). Selon le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007), il est impératif que le « travailleur social respecte la confiance que lui accordent ses clients, les collectivités et d'autres professionnels, en protégeant le caractère privé des informations appartenant au client et en respectant le droit qu'a celui-ci de contrôler le lieu et le moment où ces informations pourront être communiquées à des tiers. Le travailleur social ne communique les informations confidentielles à d'autres parties (y compris des membres de la famille) qu'avec le consentement éclairé du client ou de son représentant légalement autorisé, ou lorsque la loi ou le tribunal l'ordonne ». En outre, il faut que le travailleur social respecte toujours la confidentialité et s'abstienne d'échanger des informations confidentielles sur ses clients, ses employeurs ou ses collègues.

DEVOIRS DÉONTOLOGIQUES DANS LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Le travailleur social a pour responsabilité d'établir des limites professionnelles appropriées avec ses clients actuels et ses clients antérieurs. Le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) aborde les responsabilités déontologiques dans les relations professionnelles pour ce qui est des limites, des conflits d'intérêts et des relations doubles. Le travailleur social a par conséquent pour obligation de veiller à ce que la relation professionnelle réponde aux besoins du client, de respecter des limites professionnelles appropriées et de se demander si ces limites sont remises en cause quand il utilise les outils technologiques et les réseaux sociaux.

2.1 Limites professionnelles appropriées

2.1.1 Le travailleur social doit maintenir des limites professionnelles appropriées tout au long de la relation professionnelle et même après celle-ci.

Comme pour la prestation de services en personne, le travailleur social qui offre des services de télésanté a l'obligation de respecter des limites claires. Il faut non seulement qu'il préserve bien le cloisonnement entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle, afin de ménager un bon équilibre entre les deux, mais il est également indispensable qu'il définisse, dès que l'occasion se présente, des limites professionnelles avec sa clientèle. Ces limites peuvent être, par exemple, la définition d'un horaire de travail bien distinct, l'utilisation responsable des modes de communication et la protection des profils sur les réseaux sociaux. Les limites sont tout particulièrement pertinentes dans le cas de l'utilisation des réseaux sociaux. Il faut donc que le travailleur social adopte des mesures appropriées en vue de veiller à ce que ses clients n'aient pas accès à ses pages personnelles sur les réseaux sociaux, afin d'éviter toute relation double

inappropriée, tout conflit d'intérêts et toute confusion concernant les limites. Il faut que le travailleur social fasse attention à ce qu'il affiche sur les réseaux sociaux, parce que cela pourrait avoir un effet négatif sur ses relations professionnelles et sur l'image de la profession. En outre, il est interdit au travailleur social de divulguer sur les réseaux sociaux des renseignements confidentiels ou des renseignements permettant d'identifier ses clients. La confidentialité et la vie privée des clients peuvent être compromises si le travailleur social et ses clients entrent en relation sur les réseaux sociaux, parce que cela permet à d'autres de voir les liens et de faire des hypothèses.

2.3 Déclaration des conflits d'intérêts

2.3.1 Le travailleur social doit éviter les conflits d'intérêts qui peuvent entraver l'exercice de la discrétion professionnelle et d'un jugement impartial.

Par ailleurs, il est indispensable que le travailleur social soit conscient de l'effet des réseaux sociaux pour ce qui est de créer des conflits d'intérêts. L'ATTSNB recommande donc vivement aux travailleurs sociaux de s'abstenir de chercher à créer des liens entre « amis » et d'accepter de telles demandes de la part de leurs clients actuels ou de leurs anciens clients. S'ils le font, ils risquent de voir des informations qui n'ont pas été divulguées dans le cadre de la relation professionnelle et cela pourrait déboucher sur un conflit d'intérêts ou des présupposés avec partis pris sur leurs clients et cela pourrait constituer une violation des limites professionnelles potentielle.

Lorsque le travailleur social se demande s'il doit accepter ou non la demande d'un client actuel ou d'un ancien client qui souhaite devenir son « ami » sur un réseau social, il est indispensable qu'il réfléchisse à ces devoirs déontologiques et qu'il se pose les questions suivantes :

- Est-ce que j'ai défini des limites claires avec mon client?
- Est-ce que mon code de déontologie, les normes de pratiques ou les politiques de mon organisme ont des recommandations ou des instructions à ce sujet?
- Quelle est l'intention qui se cache derrière cette demande?
- Est-ce qu'il est approprié d'accepter la demande d'un client qui souhaite devenir mon « ami » sur le réseau social?
- Est-ce que le fait d'accepter une telle demande véhiculera un message ambigu sur le plan affectif? Est-ce que cela impliquera une relation personnelle?

- Si j'accepte la demande d'un client actuel ou d'un ancien client, est-ce que cela compromettra la confidentialité et est-ce que cela créera un flou dans notre relation de travail?
- Dans mon utilisation des réseaux sociaux, est-ce que je mélange ma vie personnelle et ma vie professionnelle?

2.4 Relations doubles ou multiples

2.4.1 Le travailleur social doit avoir soin de bien évaluer la nature des relations doubles ou multiples afin de s'assurer que les besoins et le bien-être de ses clients sont protégés.

Le fait d'entrer en relation avec ses clients sur les plateformes des réseaux sociaux crée un flou entre les relations professionnelles et les relations personnelles. Il y a le risque non seulement de violer les limites professionnelles, mais aussi de susciter de la confusion chez le client sur la question de savoir s'il s'agit d'une relation sociale ou professionnelle. Le travailleur social a le devoir déontologique d'éviter de s'engager dans des relations doubles ou multiples. En outre, les normes déontologiques concernant les limites, les relations doubles, la vie privée et la confidentialité sont sans aucun doute des normes qui doivent guider les travailleurs sociaux dans leur utilisation des outils technologiques et quand ils envisagent d'accepter la demande d'un client.

S'il est nécessaire de rappeler au client les limites professionnelles et la nature de la relation de travail à la suite d'une demande de sa part sur les réseaux sociaux, le travailleur social peut poliment refuser la demande et expliquer les politiques de son cabinet ou de son organisme et les limites professionnelles concernant l'utilisation des réseaux sociaux et des outils technologiques.

DEVOIRS DÉONTOLOGIQUES ENVERS LES COLLÈGUES

La profession de travailleur social encourage ses membres à travailler en équipe. Il faut donc des règles de déontologie pour ces interactions. Le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) illustre les devoirs déontologiques concernant les relations professionnelles avec les collègues, les supérieurs hiérarchiques et les éducateurs. Cela dit, nous aborderons dans ce qui suit le rôle des outils technologiques dans l'enseignement et dans la supervision des étudiants. Le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) aborde aussi les responsabilités déontologiques des travailleurs sociaux qui supervisent des étudiants (qui assurent la formation sur le terrain, qui donnent des cours, etc.). Plus précisément, les lignes directrices sont les suivantes :

3.5 Obligations envers les étudiants

3.5.1 Le travailleur social qui remplit le rôle d'enseignant et/ou de superviseur de stages pratiques doit se guider sur les principes du Code de déontologie et des normes de pratique professionnelles.

3.5.2 Le travailleur social qui remplit le rôle d'enseignant et/ou de superviseur de stages pratiques ne doit donner de directives que dans les domaines où il a des compétences et des connaissances.

3.5.3 Le travailleur social qui remplit le rôle d'enseignant et/ou de superviseur de stages pratiques doit adhérer aux principes de respect de la vie privée et de confidentialité inhérents à la relation de supervision et, dès le début de la relation professionnelle, en établit les limites avec les étudiants.

3.5.8 Il incombe au travailleur social qui remplit le rôle d'enseignant et/ou de superviseur de stages pratiques d'établir des limites claires, appropriées et adaptées sur le plan culturel.

Lors de l'utilisation d'outils technologiques pour les cours et la supervision, les personnes qui donnent des cours sur le travail social et les superviseurs ont l'obligation de prêter attention aux limites liées aux outils technologiques, comme les problèmes de connexion à Internet, les risques de panne informatique et les risques liés à l'utilisation de plateformes non sécurisées. En outre, les superviseurs et les éducateurs ont l'obligation de respecter les limites professionnelles qui s'appliquent à leurs étudiants (voir parties 2.1, 2.3 et 2.4) et de suivre le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) dans l'exercice de la profession.

Par ailleurs, les superviseurs et les éducateurs ont l'obligation d'utiliser des plateformes sécurisées et d'acquérir les connaissances et les compétences exigées pour utiliser les outils technologiques de façon sûre, compétente et déontologique. Enfin, les travailleurs sociaux qui supervisent des étudiants ont pour responsabilité de conduire les étudiants à s'instruire sur les questions déontologiques soulevées par l'utilisation des outils technologiques, de favoriser chez eux l'analyse critique et de les aider à bien gérer la complexité des outils et des situations, en mettant au point des stratégies de gestion des risques conformes aux pratiques exemplaires en la matière.

DEVOIRS DÉONTOLOGIQUES DANS LE MILIEU DE TRAVAIL

Les professionnels du travail social ont les qualifications nécessaires pour travailler dans toutes sortes de secteurs et ils ont pour responsabilité de respecter les politiques du milieu de travail, en plus des règles de déontologie, des normes et des lignes directrices. Cette exigence s'applique aussi à la prestation de services de télésanté et à l'utilisation des outils technologiques. On note en particulier que le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) contient les dispositions suivantes :

4.1 Exercice professionnel

4.1.1 Le travailleur social doit reconnaître les buts et les objectifs fixés par l'organisation, l'organisme ou le fournisseur de services qui l'emploie, et s'efforcer de les atteindre conformément aux principes déontologiques propres à l'exercice de la profession.

4.1.4 Le travailleur social doit s'efforcer de satisfaire aux meilleures normes de prestation de services et rend des comptes à cet égard.

Avant de pouvoir offrir des services de travailleur social par voie électronique à des clients en dehors du Nouveau-Brunswick, il est obligatoire pour le travailleur social de s'inscrire dans chaque province ou territoire où il souhaite offrir des services. Il incombe au travailleur social de consulter l'organisme de réglementation de la profession de travailleur social de la province ou du territoire où habite le client, pour vérifier qu'il comprend bien les exigences s'appliquant à l'exercice de la profession dans la province ou le territoire concerné et qu'il les respecte. Il est également indispensable que le travailleur social se familiarise avec les devoirs déontologiques, les politiques, les normes et les lignes directrices de la province ou du territoire où habite le client auquel il souhaite offrir des services de travailleur social et qu'il les respecte dans son travail. En outre, comme l'indique la NASW (2017), « il faut que les travailleurs sociaux qui prodiguent des services de travailleur social à l'aide des outils technologiques comprennent et respectent toutes les lois régissant la prestation de services de travailleur social, se tiennent au courant de l'évolution de ces lois et informent leurs clients de leurs obligations selon la loi, tout comme ils le feraient pour la prestation de services en personne » (p. 16).

4.2 Devoirs des gestionnaires

4.2.6 Le travailleur social gestionnaire ou qui occupe un poste administratif doit s'efforcer de faciliter l'accès à une formation continue et à un enseignement professionnel pour les employés qui sont sous son autorité, et recommande que les employés aient accès aux ressources nécessaires pour satisfaire leurs besoins en perfectionnement.

L'ATTSNB encourage les travailleurs sociaux qui occupent des postes de gestion à fournir à leurs employés un mode de télécommunication sécurisé et à veiller à ce que ces employés suivent une formation sur la ou les plateformes utilisées, afin de s'assurer qu'ils sont capables de bien les utiliser avec aisance tout en respectant de strictes normes de sécurité.

5.1 Assurances

5.1.1 Le travailleur social doit souscrire à un régime d'assurance approprié (assurance responsabilité et assurance contre la faute professionnelle et la diffamation).

Conformément au *Code de déontologie de l'ATTSNB (2007)*, les travailleurs sociaux en pratique privée doivent souscrire à un régime d'assurance approprié (assurance responsabilité contre la faute professionnelle et la diffamation). Les membres qui n'exercent pas en pratique privée sont encouragés à demander à leur employeur s'ils ont déjà une assurance responsabilité professionnelle pour protéger leur personnel avant de souscrire une couverture ailleurs. De plus, en ce qui concerne les services de télésanté, l'ATTSNB encourage tous les membres de se procurer une assurance responsabilité, qui couvre bien la prestation de services de travailleur social par voie électronique. Le programme d'assurance responsabilité de l'ACTS offre tout un éventail d'options spécifiquement conçues en vue de vous protéger des risques dans l'exercice de la profession, avec la couverture des services électroniques et la couverture des infrastructures aux responsabilités en cybersécurité et aux responsabilités en matière de protection de la vie privée.

DEVOIRS DÉONTOLOGIQUES À L'ÉGARD DE LA PROFESSION

Pour que les travailleurs sociaux respectent les valeurs et principaux fondamentaux de la profession, il est obligatoire qu'ils respectent leurs devoirs déontologiques. Voici ce que stipule le *Code de déontologie de l'ATTSNB (2007)* :

7.1 Maintien et accroissement de la réputation de la profession

7.1.2 Le travailleur social doit maintenir la dignité et l'intégrité de la profession, et exercer sa pratique en s'appuyant sur des informations tirées d'une base de connaissances en travail social reconnue.

7.14 Le travailleur social doit mentionner et décrire ses études, sa formation, son expérience, ses affiliations professionnelles, sa compétence et la nature du service qu'il fournit d'une manière honnête et exacte.

7.1.7 Le travailleur social doit avoir et conserver un niveau acceptable de connaissances et d'aptitudes et doit actualiser ses connaissances régulièrement pour satisfaire aux normes de pratique professionnelles et politiques de la profession.

7.1.9 Le travailleur social doit s'efforcer de promouvoir la profession du travail social, ses processus et ses résultats et de défendre la profession contre toute critique injustifiée.

7.1.10 Le travailleur social doit faire la distinction entre ses actions et déclarations en tant que citoyen privé et ses actions et déclarations en tant que professionnel, et doit veiller à ce qu'aucun intérêt de l'extérieur n'entache la réputation de la profession.

La réputation et le respect des normes déontologiques sont deux principes clés de la profession de travailleur social. Il est indispensable pour les travailleurs sociaux de ne pas oublier que les activités sur les réseaux sociaux et leur comportement à titre personnel sur ces réseaux ont des retombées pour eux et pour l'intégrité de la profession.

L'ATTSNB met en garde les travailleurs sociaux de s'abstenir d'afficher toute image ou tout message à caractère violent, explicite ou insultant et de s'abstenir de toute injure et de tout comportement donnant une image négative d'eux-mêmes, de leurs clients, de leurs collègues, de leurs employeurs et de la profession. Les travailleurs sociaux sont responsables de ce qu'ils affichent sur les réseaux sociaux.

Il faut que les travailleurs sociaux fassent une distinction adéquate entre les déclarations sur les plateformes personnelles et les déclarations sur les plateformes utilisées à des fins professionnelles. En outre, il faut que les travailleurs sociaux s'assurent qu'ils indiquent avec exactitude leur formation, leurs diplômes, leur expérience et leurs affiliations professionnelles sur les réseaux sociaux et les sites Web utilisés à des fins professionnelles. Par ailleurs, il faut que les travailleurs sociaux s'abstiennent d'afficher des informations inexacts ou trompeuses sur eux-mêmes, leurs qualifications, leur expérience professionnelle et leurs réalisations. Il faut que les travailleurs sociaux fassent les efforts qu'il est raisonnable de faire pour veiller à ce que les éléments de contenu échangés sur les réseaux sociaux et les sites Web professionnels soient exacts, respectent les valeurs et les normes de la profession, restent conformes au *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007) et aux normes de pratique, soient fondés sur des données objectives et proviennent de sources réputées.

Enfin, il faut que les travailleurs sociaux profitent des outils technologiques disponibles (webinaires, cours en ligne, etc.) pour renforcer leurs connaissances et leurs compétences, dans l'optique de respecter la réglementation provinciale concernant la formation continue. Ces lignes directrices déontologiques sont essentielles, étant donné que les outils technologiques et les outils de télécommunication continuent d'évoluer, avec plus de méthodes pour la prestation de services et l'offre de formations correspondantes à mesure que les outils progressent.

7.2 Pratiques contraires à la déontologie de la part de collègues

7.2.1 Le travailleur social qui a des doutes sur le plan déontologique quant aux actions de certains de ses collègues doit prendre les mesures appropriées, se conduisant lui-même conformément au Code de déontologie et les normes professionnelles de l'organisme de réglementation.

7.2.2 Le travailleur social doit signaler à l'association ou organisme de réglementation concerné toute infraction au Code commise par un autre travailleur social et qui est de nature à nuire à un client ou à entraver la prestation efficace du travail social.

7.3 Pratiques de réglementation

7.3.1. Le travailleur social doit collaborer aux enquêtes sur des plaintes contre lui-même ou d'autres travailleurs sociaux, et, s'il y a lieu, aux audiences disciplinaires connexes.

Comme le mentionne le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007), lorsqu'un travailleur social a connaissance d'une utilisation des outils technologiques non conforme à la déontologie ou en infraction au code de la part d'un collègue ou a des inquiétudes à ce sujet, il a l'obligation de le signaler à l'organisme de réglementation approprié et de se plier aux contraintes de l'enquête. En outre, s'il est concerné par une plainte, le travailleur social a l'obligation d'obéir et de fournir les informations nécessaires dans le cadre du processus de traitement de la plainte.

STRATÉGIES DE GESTION DES RISQUES

Du moment qu'ils sont bien sensibilisés et procèdent avec prudence, les travailleurs sociaux seront en mesure d'éviter de se heurter aux risques déontologiques se rapportant à la prestation de services de télésanté, à l'utilisation des outils technologiques et à l'exercice de leur profession. Les étapes ci-dessous sont conçues en vue d'aider les travailleurs sociaux à réduire au minimum les risques lorsqu'ils utilisent des outils technologiques.

Concertation – Il est recommandé au travailleur social d'échanger et de discuter ouvertement avec ses collègues, ses superviseurs et ses employeurs des difficultés déontologiques liées à l'utilisation des outils technologiques et des stratégies correspondantes en vue de réduire les risques, dans l'intérêt supérieur des clients, tout en respectant les normes déontologiques.

Consentement éclairé – Lors de la mise en place de limites professionnelles appropriées, le travailleur social a l'obligation de discuter avec son client de la nature du service offert et il faut qu'il commence par tenir compte des aptitudes et des besoins du client, pour déterminer s'il est convenable ou possible pour le client à la fois de donner son consentement éclairé à l'utilisation des outils technologiques et de tirer profit de ce mode de prestation de services. Après cela, le travailleur social a l'obligation d'informer le client de ses politiques professionnelles sur les réseaux sociaux. Il faut que cette conversation ait lieu au début de la relation entre le travailleur social et le client, afin de s'assurer que le client comprend bien les services et les limites dont on parle et qu'il puisse indiquer son accord.

Vie privée et confidentialité – Il est indispensable que le travailleur social prête attention au fait que les informations échangées sur les plateformes des réseaux sociaux sont versées dans le domaine public et sont faciles d'accès pour les personnes ayant une connexion à Internet. Le travailleur social professionnel a pour responsabilité de veiller à ce que les informations sur les clients restent privées et confidentielles. Nous encourageons le travailleur social à se familiariser

avec les politiques du milieu de travail et les textes de loi régissant la protection de la vie privée dans les provinces et les territoires où il exerce.

L'ATTSNB encourage vivement les travailleurs sociaux à s'abstenir d'afficher quoi que ce soit sur leurs clients actuels ou antérieurs, sauf si l'individu concerné a donné son autorisation et a indiqué son consentement par écrit. Il est indispensable que les travailleurs sociaux sachent que l'échange d'informations sur les clients, même sans élément permettant de les identifier spécifiquement, pourrait déboucher sur une infraction aux règles de confidentialité et permettre à quelqu'un d'identifier le client concerné.

Politiques et lignes directrices – Le travailleur social professionnel a pour responsabilité de se familiariser avec les normes et lignes directrices pertinentes de son milieu de travail et de la province, en particulier avec celles qui portent sur l'utilisation des outils technologiques et sur la prestation de services de télésanté. Il est vital de contribuer à la mise au point de ces normes quand elles n'existent pas encore et de défendre les ajustements qui permettront de répondre aux besoins de toutes les populations d'utilisateurs des services.

Fonctionnement des réseaux sociaux – Pour atténuer les risques, nous encourageons les travailleurs sociaux professionnels à se familiariser avec les politiques de fonctionnement des sites des réseaux sociaux et à s'assurer que leurs réglages de confidentialité sont sûrs. Il est également extrêmement important de se familiariser avec les politiques du milieu de travail. Indépendamment des pratiques normales dans l'entreprise, il est indispensable que le travailleur social sache que les interactions avec des clients ou d'anciens clients sur les réseaux sociaux risquent de déboucher sur des violations des limites professionnelles et sur des conflits d'intérêts. Comme l'indique la NASW (2017), « il faut que le travailleur social obtienne un consentement avant de faire des recherches électroniques sur le client. Il peut y avoir des exceptions, quand les recherches ont pour but de protéger le client ou d'autres personnes de préjudices graves, prévisibles et imminents ou ont un autre but professionnel impérieux ». Les travailleurs sociaux qui violent les limites professionnelles s'exposent à une plainte et à des sanctions dans leur emploi, comme une suspension ou une résiliation de leur contrat.

À ne pas oublier : les communications et messages en ligne ne sont pas privés et sont accessibles par des personnes autres que le destinataire. Il faut que le travailleur social prenne conscience du fait que les informations envoyées à un destinataire particulier risquent d'être diffusées auprès d'autres personnes. Les outils technologiques n'offrent pas toujours un mode de communication sécurisé.

Constitution d'un dossier – Il est crucial de constituer un dossier sur les conversations avec le client concernant les politiques sur les réseaux sociaux et la façon de résoudre les dilemmes déontologiques (c'est-à-dire de répondre quand un client fait une demande pour que vous deveniez son « ami » sur les réseaux sociaux).

Modèles déontologiques dans la prise de décisions – Le travailleur social professionnel peut s'appuyer sur plusieurs modèles déontologiques dans la prise de décisions quand il cherche à résoudre des dilemmes déontologiques dans l'exercice de sa profession. Nous encourageons donc les travailleurs sociaux à explorer ces différents modèles dans le contexte de la prestation de services de télésanté, de l'utilisation des outils technologiques et de l'exercice de la profession de travailleur social. Pour en savoir plus, veuillez visiter le site Web nbasw-attsnb.ca.

Formation continue – Il faut que le travailleur social se livre à des activités de perfectionnement professionnel explorant les limites dans l'exercice de la profession de travailleur social et favorisant un travail régulier de réflexion critique. Il est conseillé aux travailleurs sociaux de documenter ces informations dans le dossier du client.

Exploration de votre identité en ligne – Il est vital de découvrir les informations qui sont disponibles sur vous en ligne, en faisant régulièrement des recherches sur Internet avec divers outils de recherche (Google, etc.). Il faut bien noter que les informations que vous trouverez ainsi sont également accessibles pour vos clients et vos superviseurs. Si les informations disponibles en ligne ne correspondent pas à la façon dont vous vous décririez dans votre vie professionnelle, il est crucial de remettre en question ce que vous mettez sur Internet. Il faut que le travailleur social sache que les informations qui sont supprimées et ne sont plus accessibles restent sur Internet indéfiniment et peuvent toujours être récupérées.

Mise au point de lignes directrices pour la gestion des risques personnels – Pour rester conforme aux valeurs et aux principes fondamentaux présentés dans le *Code de déontologie* de l'ATTSNB (2007), il est crucial de mettre au point des limites personnelles, des normes et des lignes directrices donnant une image adéquate de la profession. La profession de travailleur social évolue constamment et il est donc indispensable que les travailleurs sociaux continuent d'explorer l'utilisation des outils technologiques dans un cadre déontologique. Il est utile pour eux, en tant que professionnels, qu'ils se livrent à un travail de réflexion critique sur soi et de recherche en vue d'éviter les dilemmes déontologiques, en particulier en ce qui a trait aux outils technologiques.



Responsabilisation – Chaque travailleur social est responsable de l'utilisation qu'il fait des outils technologiques sur le plan personnel et professionnel et des efforts qu'il fait régulièrement pour s'informer sur l'exercice de la profession et sur l'utilisation des outils technologiques. Nous recommandons aux travailleurs sociaux, quand ils utilisent une plateforme de réseau social, de se familiariser avec les conditions d'utilisation, la politique de confidentialité et les réglages de la plateforme.

Réglages de confidentialité – Il est indispensable que le travailleur social se familiarise avec les réglages de confidentialité des plateformes des réseaux sociaux qu'il utilise et qu'il veille à ce que les détails sur sa vie personnelle ne soient pas en accès libre. Il est essentiel de bien comprendre les différences entre les plateformes (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) pour ce qui est des réglages de confidentialité. En outre, l'ATTSNB encourage les travailleurs sociaux à veiller à ce que tous les réglages de confidentialité soient au niveau maximum et à prendre des mesures de sécurité supplémentaires, notamment en changeant de mot de passe tous les six mois.

CONCLUSION

Ce document décrit certaines des considérations déontologiques et des pratiques exemplaires concernant la prestation de services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'utilisation d'outils technologiques se répand chaque jour davantage dans notre société, et en particulier dans le travail social, parce que les systèmes de télécommunication s'améliorent constamment et deviennent toujours plus accessibles. Il est indispensable que les travailleurs sociaux fassent une utilisation appropriée des outils technologiques, tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel, et qu'ils respectent la déontologie dans la prise de décisions. Comme pour la majorité des questions déontologiques, il est rarement que les réponses soient directement disponibles quand il s'agit de l'utilisation des réseaux sociaux. Nous avons donc mis au point ces *Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des technologies et le travail social* pour l'ATTSNB, afin de guider les travailleurs sociaux dans l'utilisation qu'ils font des outils technologiques et pour qu'ils fassent le meilleur travail possible dans la prestation de services de télésanté, tout en explorant les difficultés et considérations d'ordre déontologique et en mettant en relief les pratiques exemplaires qui sont ancrées dans le code de déontologie de l'ATTSNB (2007).

CONSEILS

- Informez-vous.
- Réfléchissez avant d'envoyer un message.
- Tenez compte des personnes qui voient ce que vous envoyez.
- Prenez conscience du fait que vos activités et comportements sur les réseaux sociaux ont des répercussions sur votre intégrité personnelle et l'intégrité de la profession de travailleur social.
- Définissez des limites professionnelles appropriées et respectez-les.
- N'affichez pas d'informations contenant des renseignements permettant d'identifier l'un de vos clients actuels ou un ancien client, à moins que vous en ayez l'autorisation.
- N'affichez pas d'éléments de contenu inappropriés ou insultants.
- Si vous êtes un employé, respectez la politique de votre employeur sur les réseaux sociaux.
- Si vous avez des doutes, faites-vous conseiller.
- Agissez toujours dans l'intérêt supérieur du client.

Il est indispensable que les travailleurs sociaux s'appuient régulièrement sur leur jugement professionnel. Du moment qu'ils font attention et sont consciencieux, ils pourront profiter des avantages des outils technologiques sur le plan personnel et professionnel, tout en respectant le *Code de déontologie* (2007), les normes et les lignes directrices de l'ATTSNB, ainsi que les politiques propres à leur milieu de travail. Ce processus exige des membres de l'ATTSNB qu'ils



restent vigilants, conformes à la déontologie et compétents dans les technologies utilisées pour la prestation de services de télésanté. En outre, l'ATTSNB encourage ses membres à continuer d'améliorer leurs connaissances et leurs compétences sur les réseaux sociaux et les télécommunications.

GLOSSAIRE

Ce glossaire définit les termes clés utilisés dans le présent document qui sont considérés comme pertinents dans les normes de pratique concernant les services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social.

« CLIENT » fait référence à l'individu, au couple, à la famille, au groupe, à l'organisme ou à la communauté qui souhaite recevoir ou qui reçoit des services de travailleur social de la part d'un individu ou d'un organisme.

« SERVICES ÉLECTRONIQUES DE TRAVAILLEUR SOCIAL » fait référence à l'utilisation des ordinateurs (y compris du réseau Internet, des réseaux sociaux, des systèmes de clavardage, des messages texte et du courriel) et d'autres outils électroniques (téléphones cellulaires, tablettes, ligne téléphonique terrestre, technologies vidéo, etc.) pour : a) fournir des renseignements au grand public; b) offrir des services de travailleur social à des clients; c) communiquer avec des clients; d) gérer des dossiers et des informations confidentielles; e) stocker et consulter des informations sur des clients; ou f) organiser le paiement de services professionnels.

« OUTILS TECHNOLOGIQUES » englobe tous les appareils électroniques ou logiciels utilisés pour communiquer, recueillir, stocker, analyser ou échanger des informations. Ces outils comprennent les ordinateurs, les téléphones, les tablettes, les moniteurs, les montres intelligentes, les sites Web, les applications des réseaux sociaux et les logiciels des ordinateurs.

« TÉLÉCOMMUNICATION » fait référence à toute forme de communication par l'intermédiaire d'un appel téléphonique, d'une connexion câblée, d'un télégramme, d'une radiotélédiffusion ou du réseau Internet.

« SERVICES DE TÉLÉSANTÉ » fait référence à un aspect particulier des services de travailleur social, dans lequel le travailleur social offre ses services directement aux clients par l'intermédiaire des outils technologiques.

« SÉCURITÉ » fait référence à la protection de l'équipement, des logiciels et des données confidentielles à l'aide de moyens de protection physiques ou électroniques.

« RÉSEAU SOCIAL » fait référence à toute plateforme sur le Web sur laquelle les utilisateurs interagissent et échangent des informations. Les sites qui sont des réseaux sociaux sont, entre autres, les suivants : Facebook, Twitter, Instagram, Google+, blogues, YouTube, LinkedIn, etc.

BIBLIOGRAPHIE

- Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (ACTS). « Social Media Use and Social Work Practice », 2014. Sur Internet : https://www.caswacts.ca/sites/caswacts.ca/files/documents/social_media_use_and_social_work_practice.pdf
- Association des travailleuses et travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick. « Code de déontologie », 2007. Sur Internet : <https://www.nbasw-atsnb.ca/assets/Uploads/Code-de-deontologie.pdf>
- Association of Social Work Boards (ASWB). « Model regulatory standards for technology and social work practice », 2015, p. 3.
- Community Care. « “Keep on posting” – Social media guidance for social workers », 2017. Sur Internet : <https://www.communitycare.co.uk/2017/09/07/keep-posting-hcpc-publishes-social-media-guidance-social-workers/>
- Dalhousie University. « Guidelines for the student use of social media and electronic communication in practice education settings », 2014. Sur Internet : <https://www.dal.ca/faculty/health/practice-education/for-students/Social-media-guidelines.html>
- International Federation of Social Workers. « Ethical Challenges for Social Workers During COVID-19: A Global Perspective », 29 juin 2020. Sur Internet : <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>
- National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education et Clinical Social Work Association. « NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice », 2017. Sur Internet : https://www.socialworkers.org/includes/newincludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf
- National Council of State Board of Nursing (NCSBN). « A Nurse’s Guide to the Use of Social Media », 2018. Sur Internet : https://www.ncsbn.org/NCSBN_SocialMedia.pdf
- Social Work Licensure. « Social Media and Social Work: A Question of Ethics », 2019. Sur Internet : <https://socialworklicensure.org/articles/social-media-social-work/>
- Van Sickle, Christina. « Practice Notes: Professional and Ethical: Communication technology practices and policies for a Digital World ». Sur Internet : https://www.ocswssw.org/wp-content/uploads/2014/11/PNCommunication_Technology_Practices_Policies_for_Digital_World.pdf