

**FORMATION DE L'ATTSNB SUR LA DÉONTOLOGIE, LES NORMES ET LES LIGNES DIRECTRICES**  
**FOIRE AUX QUESTIONS SUR LES NORMES CONCERNANT LES SERVICES DE TÉLÉSANTÉ,  
L'UTILISATION DES OUTILS TECHNOLOGIQUES ET LE TRAVAIL SOCIAL**

**Q: À quelle date les normes ont-elles été adoptées?**

L'ATTSNB a adopté les [Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social](#) le 27 novembre 2020. Les normes offrent aux travailleuses et travailleurs sociaux des renseignements, une orientation et des précisions sur la façon dont ils peuvent utiliser les outils technologiques dans leur vie personnelle et professionnelle de manière conforme à la déontologie. Les normes viennent s'ajouter aux principes exposés dans les [Normes sur l'emploi de la technologie dans la pratique du travail social](#) adoptées en 2010.

**Q: Pourquoi ces normes sont-elles importantes?**

Les [Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social](#) sont importantes parce qu'elles donnent aux travailleuses et travailleurs sociaux des conseils sur l'utilisation des outils technologiques modernes et soulignent des questions relatives aux technologies, selon le [Code de déontologie](#) (2007). La pandémie de COVID-19 a modifié les modes de prestation de services pour de nombreuses personnes et a augmenté le nombre de travailleuses et travailleurs sociaux qui fournissent des services de télésanté. Les normes ont été élaborées afin de répondre aux nombreuses questions que les membres de l'ATTSNB posaient sur les façons d'intégrer les technologies dans l'exercice de la profession, surtout au début de la pandémie.

**Q: Que faut-il savoir avant de fournir des services de travail social par voie électronique?**

En plus de prendre connaissance des politiques et procédures du milieu de travail (le cas échéant) et des [Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social](#), les travailleuses et travailleurs sociaux devraient connaître les principes exposés dans le [Code de déontologie](#) (2007) et les diverses normes et lignes directrices adoptées par l'ATTSNB, notamment les [Normes sur l'emploi de la technologie dans la pratique du travail social](#) (2010). Pour obtenir d'autres conseils, veuillez consulter le document intitulé [Les médias sociaux et la pratique du travail social](#) (2014) de l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux (ACTS).

**Q: Quels programmes l'ATTSNB recommande-t-elle aux travailleuses et travailleurs sociaux qui veulent offrir des services de travail social par voie électronique?**

Les services peuvent être dispensés par téléphone ou par voie électronique (p. ex., le courriel ou les vidéoconférences). Les membres qui prennent une décision sur la plateforme à utiliser devraient examiner les détails sur la technologie en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité. Quant aux vidéoconférences, l'ATTSNB recommande aux membres de se servir de programmes qu'il faut payer, car ces programmes sont plus sécuritaires en raison de l'encodage. En outre, divers programmes de télésanté sont offerts en ligne. Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent s'assurer que les plateformes de communications fassent l'objet de recherches approfondies et qu'elles respectent des normes de sécurité élevées.

**Q: En tant que membre de l'ATTSNB puis-je obtenir l'accès gratuit à des plateformes de vidéoconférence?**

À l'heure actuelle, les travailleuses et travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick peuvent obtenir gratuitement un compte Zoom pour la télésanté par l'intermédiaire du ministère de la Santé, jusqu'en mars 2023, date à laquelle le programme sera révisé. Vous pouvez présenter une demande en remplissant et en envoyant le formulaire de demande d'accès à Zoom pour la télésanté. Communiquer avec [connectedcare@gnb.ca](mailto:connectedcare@gnb.ca) pour obtenir de plus amples renseignements ou envoyer votre formulaire de demande dûment rempli.

**Q: Comment les travailleuses et travailleurs sociaux savent-ils qu'ils ont des compétences qui leur permettent d'offrir des services par voie électronique?**

Avant d'offrir des services par voie électronique, les travailleuses et travailleurs sociaux doivent veiller à ce qu'ils aient les compétences et les connaissances qu'il faut pour assurer des services de qualité aux clients. Il faut se renseigner sur les plateformes électroniques et faire en sorte que des mesures de sécurité sont prises afin d'être en mesure de répondre aux questions des clients sur la plateforme et de les aider à résoudre tout problème qui peut se poser.

**Q: Faut-il obtenir une police d'assurance responsabilité professionnelle avant de fournir des services de travail social par voie électronique?**

Selon l'article 5.1.1 du [Code de déontologie](#) (2007), les travailleuses et travailleurs sociaux qui travaillent en pratique privée doivent souscrire à un régime d'assurance approprié (assurance responsabilité et assurance contre la faute professionnelle et la diffamation). Même si les travailleuses et travailleurs sociaux qui exercent dans le secteur privé ne sont pas tenus d'obtenir une police d'assurance responsabilité professionnelle, une telle police comporte certains avantages. Il est recommandé que les travailleuses et travailleurs sociaux qui utilisent des outils technologiques dans l'exercice de la profession adoptent une pratique exemplaire en obtenant

une police d'assurance responsabilité professionnelle à jour qui comprend une garantie appropriée relative à la prestation de services par voie électronique.

Certains membres qui exercent au sein d'un organisme profitent d'un régime d'assurance souscrit par l'employeur. Il est recommandé aux membres de communiquer avec leur employeur pour vérifier qu'ils sont assurés au titre du régime de l'employeur et que la police s'applique aux services dispensés par voie électronique.

La compagnie d'assurance responsabilité professionnelle BMS, en partenariat avec l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux, offre des tarifs réduits aux membres de l'ATTSNB. Cette assurance vise à répondre aux besoins particuliers des travailleuses et travailleurs sociaux et offre la possibilité d'acheter une police prévoyant une protection relative aux services dispensés par voie électronique ainsi qu'à la protection de la vie privée.

**Q: Je suis immatriculé à titre de membre praticien auprès de l'ATTSNB et on m'a demandé de fournir des services à un étudiant qui habite au Nouveau-Brunswick pendant ses études universitaires et qui n'a pas d'adresse permanente dans la province. Puis-je fournir des services de travail social à un client qui se trouve au Nouveau-Brunswick seulement pendant une période limitée?**

Oui, les membres immatriculés de l'ATTSNB peuvent fournir des services aux clients qui se trouvent au Nouveau-Brunswick, que leur séjour dans la province soit temporaire ou permanent. Si un client quitte le Nouveau-Brunswick pendant un certain temps et veut obtenir des services pendant cette période, le travailleur social ou la travailleuse sociale doit communiquer avec l'organisme de réglementation de l'autre province pour se renseigner sur les exigences relatives à l'adhésion dans l'autre province et veiller à respecter ces exigences avant de fournir des services de travail social dans la province.

**Q: Je suis immatriculé à titre de membre praticien auprès de l'ATTSNB et je fournis des services de consultation à un couple. L'une des personnes habite au Nouveau-Brunswick et l'autre travaille dans une autre province pendant une période de trois mois. Puis-je continuer de fournir des services aux deux personnes?**

La prestation des services de travail social relève de la province, et les travailleuses et travailleurs sociaux doivent être immatriculés dans la province où habite le client au moment d'obtenir des services. Dans de telles circonstances, il faudrait communiquer avec l'organisme réglementaire de la province où habite le client afin de prendre connaissance des exigences relatives à la prestation des services électroniques. Les membres devraient communiquer avec le fournisseur d'assurance responsabilité professionnelle avant de dispenser des services.

**Q: Je suis immatriculé dans une autre province et mon client habite au Nouveau-Brunswick. Puis-je lui offrir des services par voie électronique?**

Les travailleuses ou travailleurs sociaux d'une autre province canadienne qui veulent fournir des services de travail social à un client qui habite au Nouveau-Brunswick peuvent demander le statut de membre temporaire autorisé auprès de l'ATTSNB. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'adhésion à l'ATTSNB, consultez [le site Web de l'ATTSNB](#). Les membres temporaires autorisés peuvent fournir des services de travail social au Nouveau-Brunswick à des fins précises et pendant une période limitée. S'ils veulent fournir des services par voie électronique pendant une période prolongée, ils peuvent demander le statut de membre praticien. Vous trouverez les détails sur la présentation d'une demande d'adhésion à titre de membre praticien sur [le site Web de l'ATTSNB](#).