

FEUILLE DE TRAVAIL SUR LES SCÉNARIOS D'ORDRE DÉONTOLOGIQUE (FACULTATIVE)

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

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent résoudre chaque jour divers dilemmes d'ordre déontologique qui surviennent dans l'exercice de la profession. Prenez le temps d'examiner les scénarios d'ordre déontologique suivants, en consultant le [Code de déontologie](#) (2007) de l'ATTSNB, les [Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social](#) (2020), les [Normes sur l'emploi de la technologie dans la pratique du travail social](#) (2010) et toute autre norme de pratique, ligne directrice ou loi pertinente. Une liste complète des documents de l'ATTSNB se trouve sur le [site Web de l'ATTSNB](#).

Prenez le temps d'examiner les principes de la [prise de décision conforme à la déontologie](#) lorsque vous traitez chaque scénario et réfléchissez sur les mesures qu'il faudrait prendre dans chaque cas. Une fois que vous avez traité chaque scénario, lisez les recommandations de l'ATTSNB qui se trouvent à la page 9. Prenez le temps de constater dans quelle mesure ces recommandations sont semblables à vos réponses ou se distinguent de celles-ci.

La feuille de travail est facultative et complète [la séance de formation obligatoire de l'ATTSNB sur les Normes concernant les services de télésanté, l'utilisation des outils technologiques et le travail social](#). N'oubliez pas de tenir compte du temps que vous consacrez à la lecture de la feuille de travail, qui fait partie des heures que vous consacrez à l'ÉPC pour l'année d'inscription en cours.

Prise de décision conforme à la déontologie

Voici les principes de la prise de décision conforme à la déontologie que vous pouvez appliquer en étudiant chaque scénario :

1. Cernez les questions d'ordre déontologique, notamment les valeurs et les devoirs du travail social qui entrent en conflit.
2. Précisez les personnes, les groupes ou les organismes susceptibles d'être touchés par la décision d'ordre déontologique.
3. Cernez les mesures à prendre et les personnes qui peuvent participer à la prise de mesures, ainsi que les avantages et les risques que chaque mesure peut comporter.
4. Évaluer le pour et le contre de chaque mesure possible en tenant compte des éléments pertinents suivants :
 - a. les théories, principes et lignes directrices d'ordre déontologique ;
 - b. les codes de déontologie et les principes juridiques ;
 - c. la théorie et les principes du travail social ;
 - d. les valeurs personnelles (y compris les valeurs religieuses, culturelles et ethniques et l'idéologie politique).

5. Songez aux personnes que vous pouvez consulter dans une telle situation, telles que les collègues et les experts en la matière (p. ex., le personnel de l'organisme, les superviseurs, les administrateurs de l'organisme, les avocats, les chercheurs dans le domaine de la déontologie et les comités de déontologie).
6. Prenez la décision et notez par écrit les raisons pour lesquelles vous l'avez prise ainsi que les détails du processus décisionnel.
7. Envisagez les moyens de vérifier l'efficacité des mesures que vous aurez prises, de les contrôler et de consigner par écrit les mesures que vous avez prises pour régler la situation.

Feuille de travail sur les scénarios d'ordre déontologique

- 1. Une travailleuse sociale qui travaille dans un milieu hospitalier fournit des services en personne à une cliente qui a l'intention de déménager dans une autre province. La cliente et la travailleuse sociale ont accompli beaucoup de progrès par rapport aux buts thérapeutiques de la cliente, et celle-ci veut continuer de collaborer avec la travailleuse sociale. La cliente demande à la travailleuse sociale si elle peut obtenir des services par voie électronique. La travailleuse sociale peut-elle continuer de fournir des services à la cliente après son déménagement?**

- 2. Un travailleur social qui travaille dans le secteur privé reçoit une communication de la part d'un client qui habite une autre région de la province et qui veut obtenir des services de consultation. Le travailleur social offre des services de télésanté et explique les modalités des services de travail social qu'il assure, ainsi que les détails des outils technologiques dont il se sert en fournissant des services. Le travailleur social passe en revue avec le client deux formulaires de consentement, dont le premier détaille les services offerts et le deuxième porte en particulier sur la prestation de services de télésanté. Le client prend connaissance de l'ensemble des risques et des avantages liés aux services et veut toujours profiter de ces services. Toutefois, le client ne peut pas rencontrer le travailleur social en personne et n'a pas accès à une imprimante. Comment le travailleur social peut-il obtenir la preuve que le client donne son consentement aux services?**

- 3. L'ancien client d'une travailleuse sociale voit le nom de la travailleuse sociale sur la liste des amis recommandés dans Facebook et lui envoie une demande d'ami. L'ancien client et la travailleuse sociale avaient travaillé ensemble pendant une longue période et avaient de bonnes relations professionnelles. Lorsque le client a atteint ses buts thérapeutiques, il a cessé d'obtenir des services, et les deux n'ont pas travaillé ensemble depuis de nombreuses années. La travailleuse sociale reçoit la demande d'ami et ne sait pas s'il faut l'accepter ou la refuser. L'employeur de la travailleuse sociale n'a adopté aucune politique sur les médias sociaux et n'offre aucun conseil sur la manière de régler la situation. Quelles questions la travailleuse sociale devrait-elle poser à l'égard de la situation et quelles mesures devrait-elle prendre?**

- 4. Un travailleur social fournit des services par voie électronique à sa cliente, qui est mère célibataire. Pendant leurs consultations, la cliente est souvent distraite par les enfants et les animaux domestiques présents. Convient-il de continuer de fournir des services de travail social à la cliente? De quels enjeux faut-il tenir compte dans la prise de décision?**

- 5. Une travailleuse sociale tient sa première consultation avec une cliente au moyen d'une plateforme de vidéoconférences sécurisée. La cliente vit avec son partenaire à long terme et le couple n'a pas d'enfant. Pendant la consultation, la cliente semble hésiter à parler de sa relation avec son partenaire, commence à chuchoter et regarde derrière elle lorsque sa relation avec son partenaire fait l'objet de discussions. La travailleuse sociale demande à la cliente si cette dernière se sent en sécurité, et la cliente dit que oui, elle se sent en sécurité. Même si la travailleuse sociale n'a pas de graves préoccupations au sujet de la sécurité, elle ne sait pas au juste s'il convient de continuer la consultation, étant donné que sa cliente semble mal à l'aise et anxieuse. Qu'est-ce que la travailleuse sociale devrait faire?**

- 6. Un travailleur social qui travaille en pratique privée offre des services de télésanté à une famille composée de deux adultes et de deux enfants (âgés de 10 ans et de 13 ans). Avant de tenir une consultation avec toute la famille, le travailleur social se réunit avec chaque membre de la famille individuellement. Pendant les réunions, le travailleur social trouve que le plus jeune des enfants, qui a 10 ans, a de la difficulté à se concentrer et à participer. Qu'est-ce que le travailleur social devrait faire dans un tel cas?**

- 7. Un jeune âgé de 13 ans communique avec une travailleuse sociale qui travaille au sein d'un organisme sans but lucratif pour demander des services de travail social par voie électronique. Pendant le premier appel téléphonique, la travailleuse sociale apprend que le jeune habite dans une communauté rurale avec ses grands-parents, qui ne sont pas ses tuteurs légaux mais qui appuient son recours aux services de travail social par voie électronique. Elle apprend aussi que le jeune n'a aucun contact avec ses parents biologiques, qui sont aussi ses tuteurs légaux. En parlant avec le jeune, la travailleuse sociale se rend compte qu'il comprend les renseignements pertinents sur les services et la nature de la situation et de ses conséquences et qu'il est capable de raisonner, de communiquer et d'exprimer ses choix. Comment la travailleuse sociale devrait-elle procéder dans une telle situation?**

Scénarios d'ordre déontologique – Discussion et recommandations de l'ATTSNB

1. Une travailleuse sociale qui travaille dans un milieu hospitalier fournit des services en personne à une cliente qui a l'intention de déménager dans une autre province. La cliente et la travailleuse sociale ont accompli beaucoup de progrès par rapport aux buts thérapeutiques de la cliente, et celle-ci veut continuer de collaborer avec la travailleuse sociale. La cliente demande à la travailleuse sociale si elle peut obtenir des services par voie électronique. La travailleuse sociale peut-elle continuer de fournir des services à la cliente après son déménagement?

La travailleuse sociale ne sera pas en mesure de fournir des services à la cliente avant de faire en sorte qu'elle est immatriculée dans l'autre province. La profession du travail social est régie par un organisme de réglementation provincial ou territorial (c'est-à-dire que chaque province et territoire compte un organisme de réglementation). L'immatriculation à titre de membre praticien ou de membre temporaire autorisé auprès de l'ATTSNB permet à une personne de fournir des services de travail social à des clients qui habitent au Nouveau-Brunswick, mais ne lui permet pas d'exercer la profession à l'extérieur du Nouveau-Brunswick. Il est conseillé aux membres de communiquer avec l'organisme de réglementation dans la province où habite la cliente au moment de la prestation de services afin de connaître les exigences relatives à l'exercice de la profession dans l'autre province.

2. Un travailleur social qui travaille dans le secteur privé reçoit une communication de la part d'un client qui habite une autre région de la province et qui veut obtenir des services de consultation. Le travailleur social offre des services de télésanté et explique les modalités des services de travail social qu'il assure, ainsi que les détails des outils technologiques dont il se sert en fournissant des services. Le travailleur social passe en revue avec le client deux formulaires de consentement, dont le premier détaille les services offerts et le deuxième porte en particulier sur la prestation de services de télésanté. Le client prend connaissance de l'ensemble des risques et des avantages liés aux services et veut toujours profiter de ces services. Toutefois, le client ne peut pas rencontrer le travailleur social en personne et n'a pas accès à une imprimante. Comment le travailleur social peut-il obtenir la preuve que le client donne son consentement aux services?

Si un travailleur social ne peut pas obtenir du client le consentement officiel par écrit, l'ATTSNB recommande au travailleur social d'accepter un formulaire de consentement sur lequel figure la signature du client (p. ex. un formulaire à remplir en format PDF). C'est un fait reconnu que, parfois, un client ne peut pas fournir une signature électronique (p. ex. s'il n'a pas accès à un ordinateur). Dans de tels cas, le travailleur social peut accepter le consentement verbal du client et obtenir le consentement écrit plus tard, si possible. Le travailleur social doit consigner par écrit les détails du consentement qu'il a obtenu, y compris les raisons pour lesquelles il n'a pas pu obtenir le consentement écrit du client pour le mettre dans son dossier. Si possible, le client devrait fournir son consentement écrit le plus tôt possible et permettre ainsi au travailleur social d'adopter une pratique exemplaire, mais ce dernier peut quand même fournir des services après avoir obtenu le consentement verbal du client.

3. L'ancien client d'une travailleuse sociale voit le nom de la travailleuse sociale sur la liste des amis recommandés dans Facebook et lui envoie une demande d'ami. L'ancien client et la travailleuse sociale avaient travaillé ensemble pendant une longue période et avaient de bonnes relations professionnelles. Lorsque le client a atteint ses buts thérapeutiques, il a cessé d'obtenir des services, et les deux n'ont pas travaillé ensemble depuis de nombreuses années. La travailleuse sociale reçoit la demande d'ami et ne sait pas s'il faut l'accepter ou la refuser. L'employeur de la travailleuse sociale n'a adopté aucune politique sur les médias sociaux et n'offre aucun conseil sur la manière de régler la situation. Quelles questions la travailleuse sociale devrait-elle poser à l'égard de la situation et quelles mesures devrait-elle prendre?

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent maintenir des limites professionnelles appropriées, conformément à l'article 2.1.1 du Code de déontologie (2007), qui prévoit ce qui suit : « Le travailleur social doit maintenir des limites professionnelles appropriées tout au long de la relation professionnelle et même après celle-ci. » Ces limites sont fixées pour faire en sorte que les relations entre les travailleuses et travailleurs sociaux et leurs clients demeurent toujours professionnelles, même après la période de prestation de services. Aucun délai de prescription ne s'applique aux devoirs déontologiques et il faut les respecter même après la période pendant laquelle le client reçoit des services.

Afin de décider s'il faut accepter ou rejeter la demande d'ami du client, la travailleuse sociale devrait songer aux limites professionnelles appropriées et décider si l'acceptation de la demande créerait de la confusion entre sa vie professionnelle et sa vie personnelle. Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent maintenir des limites professionnelles claires afin d'éviter de violer le Code de déontologie (p. ex., les conflits d'intérêts, la violation des limites ou les doubles relations). Ils doivent aussi tenir compte de la position de l'employeur à l'égard de telles situations et de la question de savoir s'ils sont prêts à accepter toute demande d'ami présentée par un autre client (ancien ou actuel). Sinon, pourquoi accepter une demande et non pas une autre? La travailleuse sociale doit tenir compte de la perception de tels choix.

Afin de réduire le risque de violations de la déontologie, il est recommandé que la travailleuse sociale rejette la demande d'ami présentée par son ancien client dans les médias sociaux et qu'elle dit plutôt à la personne qu'elle doit respecter ses devoirs déontologiques et professionnels à l'égard des activités dans les réseaux sociaux.

La travailleuse sociale peut aussi envisager d'examiner sa participation aux réseaux sociaux et de renforcer des mesures de sécurité, notamment en renforçant les paramètres de sécurité, en évitant de divulguer les détails de sa vie personnelle et en utilisant un autre nom dans les médias sociaux.

4. Un travailleur social fournit des services par voie électronique à sa cliente, qui est mère célibataire. Pendant leurs consultations, la cliente est souvent distraite par les enfants et les animaux domestiques présents. Convient-il de continuer de fournir des services de travail social à la cliente? De quels enjeux faut-il tenir compte dans la prise de décision?

Dans une telle situation, il est important de se pencher sur la situation globale, la volonté de la cliente et son intérêt supérieur. Tout d'abord, la cliente a le droit à la protection de la vie privée. Lorsque le travailleur social fournit des services, il faut respecter la vie privée de la cliente, notamment en ce qui concerne son milieu. Idéalement, la cliente et le travailleur social devraient se réunir dans un espace privé sans distractions. Toutefois, il se peut qu'il ne soit pas toujours possible, compte tenu de la situation particulière et les circonstances de la cliente.

Dans le cas à l'étude, le travailleur social devrait discuter avec la cliente de la nature de son milieu et des distractions et essayer de trouver le moyen d'améliorer ou de régler la situation avec la cliente. Le travailleur social devrait collaborer avec la cliente en vue d'examiner les options qui s'offrent à elle, qui peuvent comprendre un autre mode de prestation de services (réunions en personne, réunions dans un autre milieu ou endroit, réunions plus tôt ou plus tard).

Il est important de mettre l'accent sur la volonté de la cliente et son intérêt supérieur dans la prise de décisions. Si la cliente ne dispose pas d'autres options qui serviraient à réduire les distractions et si elle veut continuer de recevoir des services, le travailleur social devrait continuer de fournir des services à la cliente s'il juge que les services qu'elle obtient sont avantageux et dans son intérêt supérieur.

5. Une travailleuse sociale tient sa première consultation avec une cliente au moyen d'une plateforme de vidéoconférences sécurisée. La cliente vit avec son partenaire à long terme et le couple n'a pas d'enfant. Pendant la consultation, la cliente semble hésiter à parler de sa relation avec son partenaire, commence à chuchoter et regarde derrière elle lorsque sa relation avec son partenaire fait l'objet de discussions. La travailleuse sociale demande à la cliente si cette dernière se sent en sécurité, et la cliente dit que oui, elle se sent en sécurité. Même si la travailleuse sociale n'a pas de graves préoccupations au sujet de la sécurité, elle ne sait pas au juste s'il convient de continuer la consultation, étant donné que sa cliente semble mal à l'aise et anxieuse. Qu'est-ce que la travailleuse sociale devrait faire?

Au début de chaque consultation, la travailleuse sociale devrait confirmer l'endroit où se trouve la cliente et évaluer la sécurité de l'endroit. Elle peut le faire en demandant à la cliente si le moment est propice pour une discussion, si d'autres personnes sont proches (dans la même maison), comment la cliente réagirait si une autre personne entendait la conversation, si la cliente se sent en sécurité, s'il existe des sujets qu'il ne faut pas discuter maintenant, si une autre personne a accès aux appareils électroniques de la cliente, si la cliente peut supprimer

l'historique de la réunion de son appareil et comment la cliente peut obtenir de l'aide au besoin (c'est-à-dire les ressources communautaires et les soutiens personnels dont elle dispose).

Si la cliente n'est pas dans un lieu privé, la travailleuse sociale devrait tenir une discussion avec la cliente sur les autres options qui s'offrent à elle (un autre endroit où la cliente serait prêtes à parler, une réunion en personne, une réunion tenue plus tard au cours de la journée, etc.) et collaborer avec la cliente afin que les consultations soient tenues au bon moment et au meilleur endroit possible pour optimiser la confidentialité et protéger la vie privée de la cliente.

La travailleuse sociale devrait élaborer avec la cliente un plan de sécurité et garder la confidentialité de la cliente, à moins que la cliente donne son consentement à la divulgation de renseignements ou que la travailleuse sociale soit tenue sur le plan de la déontologie ou de la loi de briser la confidentialité, notamment dans un cas où elle a des raisons de croire que la cliente est en danger imminent.

Dans le cas à l'étude, étant donné que la cliente semble mal à l'aise, la travailleuse sociale devrait suivre les indications de la cliente et parler d'un autre sujet dont la cliente veut discuter. Une discussion sur la relation peut être tenue à une date ultérieure.

Les travailleuses ou travailleurs sociaux qui prennent une décision sur les services qu'ils fournissent doivent tenir compte de la volonté du client ou de la cliente, de son intérêt supérieur, des politiques et directives de l'employeur, des responsabilités d'ordre professionnel et déontologique et des obligations juridiques.

6. Un travailleur social qui travaille en pratique privée offre des services de télésanté à une famille composée de deux adultes et de deux enfants (âgés de 10 ans et de 13 ans). Avant de tenir une consultation avec toute la famille, le travailleur social se réunit avec chaque membre de la famille individuellement. Pendant les réunions, le travailleur social trouve que le plus jeune des enfants, qui a 10 ans, a de la difficulté à se concentrer et à participer. Qu'est-ce que le travailleur social devrait faire dans un tel cas?

Les consultations virtuelles ne sont pas de mise dans toutes les situations, et il peut s'avérer difficile de tisser des liens thérapeutiques avec certains clients sans se réunir en personne. Il peut être difficile de lire à distance le langage corporel et d'autres indices non verbaux et de faire participer les clients dans la même mesure que pendant des réunions en personne. Si le travailleur social est d'avis que les services dispensés par voie électronique ne permettront pas d'atteindre les buts de la famille et de répondre aux besoins de tous les membres de la famille, il devrait discuter avec les parents des options qui se présentent à eux. Pendant la discussion, le travailleur social devrait mettre l'accent sur les façons dont la prestation de services de télésanté se distingue de la prestation des services en personne, afin que les parents comprennent qu'il est tout à fait normal que certains clients, surtout de jeunes clients, aient d'autres besoins pour ce qui est des modes de prestation de services, de la participation aux consultations et de l'établissement de liens thérapeutiques. Une option à présenter aux parents serait peut-être la tenue de réunions en personne plutôt qu'en ligne avec l'enfant de 10 ans.

7. Un jeune âgé de 13 ans communique avec une travailleuse sociale qui travaille au sein d'un organisme sans but lucratif pour demander des services de travail social par voie électronique. Pendant le premier appel téléphonique, la travailleuse sociale apprend que le jeune habite dans une communauté rurale avec ses grands-parents, qui ne sont pas ses tuteurs légaux mais qui appuient son recours aux services de travail social par voie électronique. Elle apprend aussi que le jeune n'a aucun contact avec ses parents biologiques, qui sont aussi ses tuteurs légaux. En parlant avec le jeune, la travailleuse sociale se rend compte qu'il comprend les renseignements pertinents sur les services et la nature de la situation et de ses conséquences et qu'il est capable de raisonner, de communiquer et d'exprimer ses choix. Comment la travailleuse sociale devrait-elle procéder dans une telle situation?

Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient toujours fixer un premier rendez-vous avec la personne qui cherche à obtenir des services en vue de bien comprendre sa situation et de décider des prochaines mesures à prendre. Dans la situation en question, la travailleuse sociale a évalué le client selon les quatre indicateurs de compétence et a décidé qu'il répond aux critères pour être considéré comme un mineur mature capable de donner son consentement aux services. Si la travailleuse sociale juge que les services sont dans l'intérêt supérieur du jeune et si celui-ci est un mineur mature qui comprend bien les services de travail social qui seront offerts et le mode de prestation par voie électronique et qui donne son consentement éclairé aux services, la travailleuse sociale peut aller de l'avant en fournissant au jeune des services par voie électronique.