



Lettre d'orientation sur l'emploi de la technologie dans la pratique du travail social

Bonjour,

Le [gouvernement du Nouveau-Brunswick a révisé et publié une Proclamation de l'état d'urgence et ordonnance obligatoire](#) dans laquelle il présente une ordonnance modifiée pour les professionnels de la santé réglementés, y compris les travailleuses et travailleurs sociaux.

La [déclaration révisée](#) prévoit ce qui suit : « Il est interdit aux professionnels de la santé réglementés d'offrir des services en personne, à l'exception des services qu'ils jugent essentiels à la santé et au bien-être de leurs clients. La prestation de services est autorisée, sous réserve du respect de toutes les mesures de contrôle prévues dans le Guide sur le nouveau coronavirus (COVID-19) à l'intention des fournisseurs de soins primaires en milieu communautaire. »

L'ATTSNB a déjà informé les membres en pratique privée que, selon la proclamation révisée, il incombe aux professionnels de décider si une réunion en personne avec le client est essentielle, et toutes les réunions en personne doivent se dérouler conformément aux mesures détaillées dans le [Guide sur le nouveau coronavirus \(COVID-19\) à l'intention des fournisseurs de soins primaires en milieu communautaire](#).

L'ATTSNB aimerait aussi informer les membres qui ne travaillent pas en pratique privée que c'est l'employeur de la travailleuse sociale ou du travailleur social qui décide s'il est nécessaire de tenir une réunion en personne avec un client.

Si une réunion en personne n'est pas essentielle, les travailleuses sociales et travailleurs sociaux peuvent communiquer avec les clients par téléphone ou par voie électronique. Par conséquent, des membres ont demandé des conseils sur la façon dont ils peuvent assurer aux clients des services par voie électronique tout en respectant les lignes directrices sur l'exercice de la profession et les obligations déontologiques.

Pour obtenir des conseils sur l'emploi de la technologie dans la pratique du travail social, veuillez consulter nos [Normes sur l'emploi de la technologie dans la pratique du travail social](#). Le document sert de guide pour les travailleuses et travailleurs sociaux qui n'ont pas adopté de politiques et de procédures sur l'emploi de technologies dans leur milieu de travail. Pour obtenir de plus amples détails, veuillez consulter aussi le document [Les médias sociaux et la pratique du travail social de l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux](#).

La présente lettre vise à offrir des conseils et un soutien aux travailleuses et travailleurs sociaux qui se servent de technologies dans la pratique du travail social, telles que les ordinateurs et d'autres outils électroniques.

1. Services téléphoniques, électroniques et offerts sur le Web

Afin de continuer à tenir des réunions avec des clients, les travailleuses et travailleurs sociaux peuvent assurer des services par téléphone ou par voie électronique (par exemple le courriel, le counseling en ligne, les groupes de soutien en ligne et les vidéoconférences). Peu importe le moyen utilisé pour la prestation de services, les travailleuses et travailleurs sociaux devraient exercer la profession en tenant compte de leurs compétences et de leurs connaissances avec la technologie. Il est aussi important de se servir d'une connexion Internet sûre au lieu d'un réseau sans fil public ou gratuit.

Les membres qui choisissent d'utiliser des technologies de communication devraient examiner les renseignements au sujet de la confidentialité et la sécurité des technologies. Les recommandations formulées par l'ATTSNB portent notamment sur les technologies suivantes qui permettent aux travailleuses et aux travailleurs sociaux de tenir des vidéoconférences :

- Skype for Business (abonnement payant)
- Office 365 de Microsoft Teams (version payante)
- Zoom (versions payantes)

Pour se servir de ces outils, les clients doivent créer un mot de passe et utiliser un code d'accès. En outre, une variété de plateformes de télésanté sont accessibles en ligne. Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent examiner attentivement tout moyen de communication électronique avant de l'utiliser afin de veiller à ce qu'il respecte les normes les plus élevées en matière de sécurité.

Tout comme le Collège des psychologues du Nouveau-Brunswick, l'ATTSNB est d'avis que des réseaux fermés ou privés pour lesquels il faut payer offrent une sécurité accrue parce qu'ils sont cryptés. Toutefois, comme le souligne le Collège, tout réseau peut, en théorie, faire l'objet de piratage. Par conséquent, il faut informer les clients des risques liés à l'utilisation de telles technologies et obtenir leur consentement éclairé à cet égard.

Il est important aussi que les travailleuses et travailleurs sociaux comprennent les exigences réglementaires de d'autres provinces avant d'assurer des services de travail social par voie électronique à des clients vivant à l'extérieur de la province. Il incombe aux travailleuses sociales et aux travailleurs sociaux de consulter l'organisme de réglementation de la profession du travail social de l'endroit où vit le client pour veiller à ce qu'ils aient le droit d'exercer la profession à cet endroit.

2. Assurance responsabilité professionnelle

Conformément au [Code de déontologie de l'ATTSNB \(2007\)](#), les travailleuses et travailleurs sociaux en pratique privée doivent souscrire à un régime d'assurance approprié, lequel prévoit une assurance responsabilité, une assurance contre la faute professionnelle et la diffamation. À l'heure actuelle, l'ATTSNB recommande que tous les membres qui utilisent des technologies dans leur pratique du travail social obtiennent une police d'assurance responsabilité professionnelle qui prévoit la prestation de services de travail social par voie électronique au Nouveau-Brunswick. Le [régime d'assurance responsabilité professionnelle de l'ACTS](#) offre une gamme complète d'assurances visant à vous permettre de répondre aux besoins de votre pratique, notamment en ce qui concerne les services électroniques, la cybersécurité et la protection de la vie privée.

3. Consentement éclairé

Conformément au [Code de déontologie de l'ATTSNB \(2007\)](#), les travailleuses et travailleurs sociaux ne doivent fournir des services au client que si celui-ci a donné un consentement éclairé valable ou si les services sont ordonnés par la loi ou par un tribunal. Lorsque les travailleuses et travailleurs sociaux assurent des services par voie électronique, ils doivent aussi obtenir le consentement du client.

Les membres devraient veiller à ce que le client soit au courant des technologies qui sont utilisées dans la prestation de services de travail social, ainsi que des limites et des risques que peuvent poser les technologies. Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient aussi tenir compte du niveau de connaissances et de compétences du client à l'égard des technologies. Avant de commencer à assurer des services de travail social par voie électronique (par exemple, des vidéoconférences), les travailleuses et travailleurs sociaux doivent expliquer l'utilisation du programme au client. Si le client choisit de ne pas obtenir des services par voie électronique, les travailleuses et travailleurs sociaux peuvent offrir d'autres moyens de fournir les services, par exemple, soit par appel téléphonique.

Si les travailleuses et travailleurs sociaux ne peuvent pas obtenir le consentement éclairé du client par écrit, l'ATTSNB recommande d'accepter un formulaire de consentement auquel le client appose une signature électronique (un formulaire en format PDF à remplir, par exemple). Si le client n'a pas accès à un ordinateur qui permet d'apposer une signature électronique, les membres peuvent accepter un consentement verbal (par téléphone, par exemple). Le travailleur social ou la travailleuse sociale doit consigner au dossier du client les raisons pour lesquelles il ou elle n'a pas pu obtenir le consentement écrit du client et obtenir plus tard le consentement écrit, si possible.

4. Documentation et confidentialité

Comme c'est le cas pour toute la documentation dans le domaine du travail social, les travailleuses et travailleurs sociaux doivent continuer de respecter les politiques et les normes déontologiques de l'organisme. Lorsque les communications avec le client sont réalisées par voie électronique, il faut veiller à ce que des politiques claires soient établies qui prévoient les délais de réponse et la manière dont les renseignements seront consignés. Lorsque la documentation et la collecte de données sont faites par voie électronique (sur un ordinateur, par exemple), les travailleuses et travailleurs sociaux doivent élaborer des stratégies pour gérer les risques (par exemple en créant des mots de passe et des fichiers de secours).

5. Traitement des dossiers des clients

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent garder un dossier général pour chaque client qui contient des interventions et opinions professionnelles, conformément aux normes et obligations imposées par son employeur, le cas échéant, et aux normes et obligations déontologiques. Même si les travailleuses et travailleurs sociaux peuvent se servir de technologies pour tenir des dossiers, ils doivent préserver la confidentialité des renseignements que renferment les dossiers, conformément aux politiques de l'organisme et en respectant les normes déontologiques.

6. Entreposage des dossiers des clients

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent conserver ou détruire les dossiers écrits et électroniques d'une manière qui permet de protéger la confidentialité des renseignements que renferment ces dossiers. Les membres qui travaillent au sein d'un organisme doivent obtenir et maintenir une bonne compréhension des politiques de l'organisme portant sur la conservation, l'entreposage, la préservation et la sécurité des dossiers.

Les travailleuses et travailleurs sociaux qui travaillent à leur propre compte doivent aussi respecter les mesures législatives pertinentes sur la protection de la vie privée et établir des politiques claires sur la conservation, l'entreposage, la préservation et la sécurité des dossiers.

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent aussi prendre des mesures raisonnables afin de protéger la confidentialité et la sécurité des dossiers écrits et électroniques ainsi que de toutes les communications. Ils doivent également prendre des mesures raisonnables pour faire en sorte que les dossiers des clients sont entreposés en lieu sûr et que les personnes non autorisées n'y ont pas accès.

Je vous remercie de votre dévouement et de votre travail assidu pendant cette période.

Martine Paquet

Martine Paquet, TSI

Registraire