



# **L'ASSOCIATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

## **NORMES SUR L'EMPLOI DE LA TECHNOLOGIE DANS LA PRATIQUE DU TRAVAIL SOCIAL**

# **2010**

**Adopté le  
5 juin 2010**

## Table des matières

<b>Remerciements</b>	<b>p. 3</b>
<b>Préface</b>	<b>p. 4</b>
<b>Introduction</b>	<b>p. 5</b>
<b>Mise en garde</b>	<b>p. 6</b>
<b>Norme 1 – Déontologie et valeurs</b>	<b>p. 7</b>
<b>Norme 2 – Accès à la technologie et compétences connexes</b>	<b>p. 8</b>
<b>Norme 3 – Compétences cliniques</b>	<b>p. 9</b>
<b>Norme 4 – Compétences en matière de réglementation</b>	<b>p. 10</b>
<b>Norme 5 – Identification et vérification</b>	<b>p. 11</b>
<b>Norme 6 – Protection de la vie privée, confidentialité, tenue des dossiers et sécurité</b>	<b>p. 12</b>
<b>Norme 7 – Défense des droits et action sociale</b>	<b>p. 13</b>
<b>Norme 8 – Recherche</b>	<b>p. 14</b>
<b>Norme 9 – Supervision</b>	<b>p. 15</b>
<b>Glossaire</b>	<b>p. 16</b>
<b>Références</b>	<b>p. 17</b>

## Remerciements

L'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick (ATSNB) tient à remercier la National Association of Social Workers et l'Association of Social Work Boards de la permission d'utiliser leur document intitulé *Standards for Technology and Social Work Practice* comme ressource d'où a été tirée la majeure partie du contenu du présent document. L'ATSNB souligne aussi avec grande reconnaissance le travail qui a été consacré à l'élaboration de cette ressource précieuse.

Toutes les citations directes, qui sont nombreuses, ont été signalées par des appels de notes, ainsi que toutes les sections qui ont essentiellement la même portée. Le format du document correspond aussi au format utilisé dans le document susmentionné.

La plupart des changements apportés visent à refléter la réalité canadienne, et plus particulièrement néo-brunswickoise, quant à la terminologie aussi bien qu'au contenu.

## Préface

L'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick a élaboré les *Normes sur l'emploi de la technologie dans la pratique du travail social* pour offrir des normes aux travailleuses et travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick qui peuvent utiliser des moyens technologiques comme le courriel, Internet, des consultations en ligne, des conférences par téléphone ou par vidéo, le téléphone ou tout autre moyen électronique de communication.

La technologie a changé la pratique du travail social en offrant de nouvelles manières de fournir des services et d'obtenir de l'information. Les défis qu'elle suscite nécessitent un ensemble spécial de compétences et de connaissances pour assurer la meilleure pratique possible.<sup>1</sup>

Les présentes normes s'appliquent au recours à la technologie comme aide à la pratique aussi bien qu'à la pratique qui s'appuie entièrement sur la technologie. La *NASW and ASWB Standards for Technology and Social Work Practice*, de la National Association of Social Workers et de l'Association of Social Work Boards, et le *Code de déontologie 2007* de l'ATSNB sont les documents qui ont servi de fondements à l'élaboration de ces normes.

Les objectifs spécifiques de ces normes sont les suivants :

- maintenir et améliorer la qualité des services faisant appel à la technologie qui sont fournis par les travailleuses et travailleurs sociaux;
- servir de cadre aux travailleuses et travailleurs sociaux dans l'intégration de la technologie dans leurs services;
- aider les travailleuses et travailleurs sociaux à surveiller et à évaluer les utilisations de la technologie dans leurs services;
- informer les clients, les employeurs, les assureurs et d'autres au sujet des normes professionnelles régissant le recours à la technologie dans la prestation des services de travail social.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 4

<sup>2</sup> Ibid, p. 4

## Introduction

La technologie, aux fins des présentes normes, se définit comme *tout outil ou moyen électronique, y compris le téléphone, utilisé pour la pratique des services de travail social et leur prestation conforme à l'éthique. Au sens le plus large, la technologie de l'information désigne tant le matériel que les logiciels utilisés pour sauvegarder, récupérer et manipuler l'information.*

Les deux dernières décennies ont été marquées par une immense expansion du recours à la technologie dans la pratique du travail social. Cette expansion a touché presque tous les aspects de la profession :

- Au plan de la pratique individuelle, le courriel et le Web rendent possible la pratique directe par Internet à l'échelle mondiale.
- Les travailleuses et travailleurs sociaux et les clients utilisent des sources d'information affichées sur le Web, qui peuvent accroître la probabilité d'interventions efficaces.
- Des groupes de soutien en ligne sont créés et pourvus de modérateurs.
- Au niveau de chaque organisme, des programmes de gestion de cas produisent des rapports, font le suivi du personnel, facturent automatiquement et font des prévisions de budgets.
- Des capacités de consultation et de tenue de conférences sont accessibles à l'échelle mondiale.
- Des systèmes d'information géographique en cours d'élaboration repèrent les ressources communautaires et les besoins.<sup>3</sup>

En conséquence, les rôles des travailleuses et travailleurs sociaux évoluent, et ceux-ci doivent s'ajuster à de nouvelles exigences de pratique à l'ère de l'information. Les travailleurs sociaux devraient acquérir des compétences convenables pour utiliser la technologie de façon appropriée et pour adapter les protocoles actuels de pratique afin d'assurer une pratique compétente et conforme à la déontologie.

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent rehausser leur conscience et leur compréhension des risques possibles liés :

- au recours à la technologie dans la prestation des services aux clients;
- à l'entreposage de l'information sur les clients;
- au recours à des outils d'évaluation trouvés sur le Web;
- à la prestation de thérapies électroniques;
- à la mise en place de groupes de soutien en ligne;
- à toute autre utilisation semblable.

Si cela est nécessaire, prière de demander des éclaircissements à l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick.

---

<sup>3</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 6

## Mise en garde

Les membres de l'ATSNB devraient être conscients du fait que la technologie, malgré les nombreux avantages qu'elle procure à la profession du travail social, devrait toujours être utilisée avec prudence et que l'intérêt supérieur du client devrait toujours être la considération primordiale. Une préoccupation essentielle porte sur la relation entre le professionnel et le client. La pratique d'interventions dépourvues de contact personnel (par exemple, des services fournis en ligne [par bavardoir] ou le recours à la messagerie [courriel, Facebook, MSN]) modifie très nettement la relation. Les indices d'attitudes, d'états émotionnels et de détresse peuvent passer inaperçus sans indications visuelles ou auditives. Le travailleur social continue d'avoir la responsabilité de s'assurer que la prestation des services se fait de façon responsable, et cela peut nécessiter un contact personnel.

Les risques de préjudice ou d'abus des gens peuvent être accrus par le recours à la technologie dans la pratique du travail social. Il incombe aux travailleuses et travailleurs sociaux de faire tous les efforts possibles pour veiller à ce que le recours à la technologie soit conforme à toutes les normes de pratique et de réglementation qui portent sur le respect de la déontologie et la protection du public.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 7

## **Norme 1. Déontologie et valeurs**

Les travailleuses et travailleurs sociaux qui fournissent des services par voie électronique, y compris par téléphone, doivent le faire conformément au *Code de déontologie* de l'ATSNB en vigueur et doivent respecter les valeurs de la profession.<sup>5</sup>

### **Interprétation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux s'inspirent des valeurs et des principes de la profession qui sont formulés dans les *Valeurs et principes fondamentaux de l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick*, section incluse dans le *Code déontologie 2007* de l'ATSNB. Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent s'assurer que tous les services sont conformes aux normes de pratique et de réglementation qui portent sur le respect de la déontologie et la protection du public. Ces normes se trouvent notamment dans la *Loi de 1988 sur l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick*, le *Code de déontologie 2007* de l'ATSNB et les normes et lignes directrices de l'ATSNB.

---

<sup>5</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 7

## **Norme 2. Accès à la technologie et compétences connexes**

Il incombe aux travailleuses et travailleurs sociaux qui ont accès à la technologie et s'en servent dans leur pratique de maîtriser les compétences et les outils technologiques nécessaires à une pratique compétente et respectueuse de la déontologie, de solliciter une formation et des consultations appropriées pour se tenir au courant des nouvelles technologies et d'avoir la technologie et les systèmes de soutien appropriés pour assurer une pratique compétente.<sup>6</sup>

### **Interprétation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent s'assurer de prendre des précautions suffisantes de réduction des risques pour protéger leurs clients.<sup>7</sup> (Voir la norme 6 du présent document.)

Des soutiens techniques et des politiques convenables, y compris des procédures, des protocoles et de la technologie de sécurité et de protection de la vie privée, devraient être établis pour assurer la protection des clients et des travailleuses et travailleurs sociaux.

Les dossiers devraient être exacts et correspondre à la norme des soins fournis. Il est particulièrement important, quand on fournit des services à l'aide de moyens électroniques, de consigner par écrit l'autorisation du client à la divulgation de renseignements et l'obtention de son consentement éclairé. Une entente concernant des questions clés comme les lignes directrices en matière de communication (par exemple, quand, comment et à quelles fins des courriels seront envoyés), les mécanismes de sécurité (cryptage, coupe-feux informatiques et mots de passe) et les honoraires des services devraient être abordés et consignés par écrit.

---

<sup>6</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 8 & 9

<sup>7</sup> Ibid, p. 8

### **Norme 3. Compétences cliniques**

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent s'efforcer d'acquérir et de tenir à jour leurs connaissances sur la dynamique, les avantages et les inconvénients des relations entretenues par des moyens technologiques et sur les moyens de pratiquer le travail social de façon sécuritaire et appropriée à l'aide de moyens technologiques.<sup>8</sup>

#### **Interprétation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent évaluer à fond les clients éventuels pour voir si des interventions en travail social sont appropriées; s'il est établi que des méthodes faisant appel à la technologie sont appropriées, ils/elles devraient faire les meilleures évaluations et les meilleures interventions possibles.<sup>9</sup>

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent assumer la responsabilité de se tenir au courant des nouvelles connaissances, lire la littérature professionnelle et suivre une formation permanente pertinente à la pratique clinique faisant appel à la technologie. Ils/Elles doivent prévoir un plan en cas d'urgence clinique et de défaillances technologiques<sup>10</sup>, et les pratiques exemplaires prescrivent que ce plan soit consigné par écrit et fourni au client.

---

<sup>8</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 18

<sup>9</sup> Ibid, p. 18

<sup>10</sup> Ibid, p. 18

## **Norme 4. Compétences en matière de réglementation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux qui recourent à des moyens électroniques, y compris le téléphone, pour fournir des services doivent respecter tous les règlements de leur pratique professionnelle, étant entendu que leur pratique peut être assujettie tant à la réglementation de l'endroit où le client reçoit les services qu'à celle de l'endroit où le travailleur social les fournit.<sup>11</sup>

### **Interprétation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent comprendre que dans certaines juridictions, la prestation des services est réputée avoir lieu là où se trouve le client. Il incombe aux travailleuses et travailleurs sociaux de faire connaître aux organismes de réglementation leur intention de fournir des services et de savoir quelles exigences sont prescrites pour fournir des services légalement dans ces juridictions.<sup>12</sup> Cela pourrait inclure l'obligation d'être immatriculé dans la juridiction où se trouve le client.

---

<sup>11</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 11

<sup>12</sup> Ibid, p. 11

## **Norme 5. Identification et vérification**

Les travailleuses et travailleurs sociaux qui recourent à des moyens électroniques, y compris le téléphone, pour fournir des services doivent se présenter au public de façon exacte et faire des efforts raisonnables pour vérifier l'identité et les coordonnées du client.<sup>13</sup>

### **Interprétation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient annoncer et fournir seulement les services que leur formation permet de fournir. L'anonymat des communications électroniques rend possible les fausses déclarations, tant de la part des travailleurs sociaux que de la part des consommateurs de leurs services. Étant donné les abus possibles de la part de personnes non qualifiées, il est essentiel que l'information soit facilement vérifiable pour assurer la protection du client. Les sites Web devraient fournir des liens à tous les organismes compétents d'attribution des permis pour faciliter la vérification. Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent communiquer leur nom au long, leur titres de compétence, les renseignements sur leur immatriculation, l'adresse et le numéro de téléphone de leur bureau et une adresse de courriel protégée.<sup>14</sup>

Dans certains contextes et dans des circonstances spéciales, la vérification de l'identité du client peut être inappropriée ou inutile. Une situation du genre est lorsque l'anonymat du client est un élément du service (par exemple, ligne d'écoute téléphonique).

---

<sup>13</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 12

<sup>14</sup> Ibid, p. 12

## **Norme 6. Protection de la vie privée, confidentialité, tenue des dossiers et sécurité**

Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent protéger la vie privée de leurs clients quand ils recourent à la technologie dans leur pratique et consignent par écrit tous les services, en prenant des précautions spéciales pour protéger les renseignements de leurs clients dans les documents électroniques<sup>15</sup> et les documents papiers. Il leur incombe d'expliquer à leurs clients la confidentialité et ses limites ainsi que les procédures de maintien des dossiers.

### **Interprétation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient fournir le plus tôt possible à leurs clients l'information sur le recours à la technologie dans la prestation des services. Ils/Elles devraient informer leurs clients de leurs pratiques de protection de la vie privée et obtenir l'autorisation de toute divulgation d'information et le consentement au traitement ou aux services. Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient être conscients des risques de communication de renseignements personnels quand ils/elles utilisent des appareils sans fil et d'autres innovations technologiques et prendre des mesures appropriées pour protéger la vie privée de leurs clients.<sup>16</sup> Ils/Elles doivent s'assurer que les clients sont conscients de ces risques.

Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient connaître et respecter les normes établies en matière de protection de la vie privée et de sécurité dans les lois applicables aux endroits respectifs<sup>17</sup> (l'endroit où se trouve le professionnel et d'où il fournit les services, et l'endroit où se trouve le client).

Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient porter une attention spéciale à la tenue des dossiers sur les services fournis par Internet et par d'autres moyens technologiques. Ils/Elles devraient bien connaître et respecter les lois et les normes applicables des organismes de réglementation, des tiers payeurs et des organismes d'agrément qui peuvent prescrire des exigences de tenue des dossiers. Toutes les activités de pratique devraient être consignées par écrit et conservées dans un dossier protégé par mesures applicables aux documents électroniques et sur papier.<sup>18</sup>

Les procédures de transfert et de gestion des dossiers des clients doivent également assurer le maintien de la confidentialité.

---

<sup>15</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 13

<sup>16</sup> Ibid, p. 13

<sup>17</sup> Ibid, p. 13

<sup>18</sup> Ibid, p. 13

## **Norme 7. Défense des droits et action sociale**

Si les travailleuses et travailleurs sociaux font appel à la technologie à des fins de défense des droits et d'action sociale, ils/elles doivent l'utiliser pour collaborer avec les collectivités dans des initiatives profitables aux particuliers et aux groupes et chercher à fournir des outils, des possibilités et de l'information pour que les clients soient capables de défendre directement leurs propres intérêts.<sup>19</sup>

### **Interprétation**

Les travailleuses et travailleurs sociaux ont une riche tradition de promotion collective du changement social et de défense de cas particuliers pour améliorer les services fournis à une personne, à une famille, à un groupe, à une organisation ou à la collectivité. Diverses technologies sont de plus en plus utilisées pour surveiller les activités législatives et de réglementation, pour communiquer des messages politiques et pour mobiliser les gens afin qu'ils passent à l'action. Internet est devenu un puissant outil d'accès à l'information sur les politiques d'intérêt public, qui permet de communiquer rapidement avec un grand nombre de partenaires d'une coalition et de personnes militantes. Les gens peuvent également promouvoir la participation civile en communiquant instantanément avec les élus par courriel et par télécopieur pour promouvoir la participation des gens. Les travailleuses et travailleurs sociaux en utilisant les ressources sur Internet, peuvent aider plus facilement les clients à naviguer dans les systèmes de soins. En plus des ressources d'information, les travailleuses et travailleurs sociaux peuvent aider les clients en utilisant les processus et les services de demandes en ligne et en offrant un accès à des réseaux de soutien.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 15

<sup>20</sup> Ibid, p. 15

## **Norme 8. Recherche**

Les travailleuses et travailleurs sociaux qui effectuent, évaluent, diffusent ou appliquent des recherches à l'aide de procédés technologiques doivent le faire de manière à garantir la crédibilité sur le plan déontologique et à s'assurer du consentement éclairé du participant.<sup>21</sup>

### **Interprétation**

Le chapitre 6 du *Code de déontologie 2007* de l'ATSNB offre des lignes directrices pour la réalisation, l'évaluation et la diffusion des recherches et pour leur application à la pratique. En procédant à des recherches qui font appel à des moyens électroniques, par exemple des recherches par sondage sur le Web ou d'autres questions électroniques, des mesures de protection devraient être appliquées en faveur des participants. Les procédures de révision devraient être suivies rigoureusement pour protéger les participants contre les préjudices et surveiller l'observation des protocoles sur le consentement éclairé.<sup>22</sup>

Quand ils/elles utilisent des recherches trouvées grâce à des sources électroniques, les travailleuses et travailleurs sociaux ont l'obligation d'en évaluer la crédibilité et les limites, notamment en identifiant et en vérifiant les auteurs et les commanditaires, les titres et les compétences des chercheurs, la fiabilité, la validité, la crédibilité et les limites de la recherche et l'exactitude des constatations ou des résultats présentés. Les travailleuses et travailleurs sociaux devraient considérer attentivement les recherches d'après ces dimensions, et si un doute surgit sur l'une d'elles, ils/elles devraient utiliser l'information avec prudence ou ne pas l'utiliser.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 19

<sup>22</sup> Ibid, p. 19

<sup>23</sup> Ibid, p. 19

## **Norme 9. Supervision**

En recevant ou en offrant une supervision et des consultations par des moyens technologiques, les superviseurs en travail social et les supervisés doivent suivre les normes qui seraient appliquées dans une relation de supervision en personne et doivent utiliser la technologie avec compétence.<sup>24</sup>

### **Interprétation**

Les pratiques exemplaires consisteraient notamment à faire appel à un superviseur ou à un expert-conseil qualifié pour les problèmes technologiques qui peuvent surgir. Une formation appropriée devrait être obtenue par les travailleuses et travailleurs sociaux qui offrent une supervision par des moyens technologiques afin d'apprendre à bien connaître la technologie utilisée.<sup>25</sup>

Comme pour toutes les relations entre superviseur et supervisé, le superviseur peut partager la responsabilité des services fournis et peut être tenu civilement responsable par un supervisé pour motif de pratique négligente et insuffisante.<sup>26</sup>

Consulter la section 3.4 du *Code de déontologie 2007* de l'ATSNB.

---

<sup>24</sup> National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*, p. 20

<sup>25</sup> Ibid, p. 20

<sup>26</sup> Ibid, p. 20

## Glossaire

**Client** : Personne, famille, groupe de personnes, organisme constitué en personne morale, association ou collectivité pour le compte desquels un travailleur social donne ou convient de donner un service, ou auquel il est tenu de par la loi de procurer un service. (*Code de déontologie de l'ACTS 2005*)

**Compétence** : Connaissances, habiletés et capacités permettant au travailleur social de fournir le service.

**Confidentialité** : Valeur professionnelle qui exige que l'information acquise dans le cadre de la profession soit gardée confidentielle et ne soit pas communiquée à une tierce personne sans le consentement éclairé du client ou sans qu'il existe une obligation professionnelle ou juridique de communiquer ladite information sans le consentement éclairé du client. (*Code de déontologie de l'ACTS 2005*)

**Électronique** : Mode de communication et d'acquisition, de transmission et de stockage de l'information, tel que les ordinateurs, les téléphones, les téléphones cellulaires, les assistants numériques personnels, les télécopieurs et les moyens de conservation des données. (*NASW and ASWB Standards for Technology and Social Work Practice 2005, p. 22*)

**Consentement éclairé** : Accord volontaire, donné par un client apte à consentir après avoir discuté des risques et des avantages prévisibles découlant de la divulgation de renseignements confidentiels. (*Code de déontologie 2007 de l'ATSNB*)

**Protection de la vie privée** : Droit d'un particulier à soustraire ses renseignements à la connaissance du public ou à une publicité non souhaitée. (*NASW and ASWB Standards for Technology and Social Work Practice 2005, p. 22*)

**Sécurité** : Protection du matériel, des logiciels et des données au moyen de verrous, de portes et d'autres barrières électroniques telles que les mots de passe, les coupe-feux informatiques et le cryptage. (*NASW and ASWB Standards for Technology and Social Work Practice 2005, p. 22*)

**Technologie** : Tout outil ou moyen électronique, y compris le téléphone, utilisé pour la pratique des services de travail social et leur prestation conforme à l'éthique. Au sens le plus large, la technologie de l'information désigne tant le matériel que les logiciels utilisés pour sauvegarder, récupérer et manipuler l'information. (Définition d'un site Web)

## Références

Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux. (2005). *Code de déontologie*. Ottawa, ON: Auteur.

Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick. (2007). *Code de déontologie*. Fredericton, NB: Auteur.

National Association of Social Workers, & Association of Social Work Boards. (2005). *Standards for Technology and Social Work Practice*. Washington, DC: Auteur.

Province du Nouveau-Brunswick. (1988). *Loi sur l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick*. Fredericton, NB: Imprimeur de la Reine.

C.P. 1533, Sta A.,  
Fredericton, NB E3B 5G2

Tél.: (506) 459-5595  
Télec.: (506) 457-1421  
Sans frais: 1-877-495-5595  
Courriel: [nbasw@nbasw-atsnb.ca](mailto:nbasw@nbasw-atsnb.ca)  
<http://www.nbasw-atsnb.ca>