

La communication d'information à l'aide des TIC et la télétransmission des renseignements

Les TIC permettent de faire transiter beaucoup de choses, dont les informations personnelles, mais procéder à la migration de données personnelles n'est pas sans risque d'interception, d'altération ou de diffusion inappropriée. Que les informations soient sous forme écrite, sonore ou vidéo, le psychoéducateur s'assure de leur sécurité lors de leur transmission aux personnes autorisées et il choisit les moyens appropriés pour le faire.

Lorsqu'il s'agit de l'utilisation de technologies mobiles, le psychoéducateur fait preuve de grande prudence et prend les moyens nécessaires pour assurer la sécurité des informations personnelles. L'utilisation de réseaux privés virtuels (RVP), souvent appelés Virtual Private Network (VPN), est alors recommandée.

Actuellement, les modes de transmission technologique des données confidentielles les plus utilisés sont les courriels, les télécopies, l'utilisation de pages Internet et la visioconférence pour la téléexpertise. À ces modes de transmission s'ajoutent la téléconférence, l'utilisation de l'infonuagique, qui semble une pratique émergente, de même que l'utilisation de la messagerie instantanée et des réseaux sociaux.

Qu'ils soient utilisés pour échanger, transmettre des informations confidentielles, ou à informer le public plus largement, plusieurs éléments sont à prendre en compte.

L'utilisation des courriels

Ce qu'il faut savoir

- L'envoi de renseignements confidentiels à un tiers doit être autorisé par la personne faisant l'objet de ces renseignements (art. 18 du *Code de déontologie*);
- La majorité des services de messagerie par courriel sont hébergés en dehors du Québec et bien souvent en dehors du Canada. Ces services peuvent également faire transiter les messages par de nombreux serveurs pouvant en garder une copie et se trouver dans d'autres juridictions;
- Les lois d'autres juridictions concernant l'accès aux données personnelles ne garantissent pas nécessairement leur sécurité de la même manière que les lois québécoises et canadiennes lorsque les données sont hébergées ou transitent au Québec ou au Canada;
- Les courriels sont considérés comme des documents.

Cette fiche illustre la section 6 des Lignes directrices sur l'utilisation des TIC

- Utilisation des courriels
- Utilisation de l'Internet
- Utilisation de la visioconférence, vidéoconférence ou cyberconférence
- Utilisation de la téléconférence ou conférence téléphonique
- Utilisation de l'infonuagique
- Utilisation de la messagerie instantanée
- Utilisation des médias sociaux

L'utilisation des courriels (suite)

- Au moment d'obtenir son consentement, informer la personne des avantages et des risques (par exemple : mauvais destinataire, interception, etc.) de l'utilisation du courriel pour l'envoi de documents confidentiels (section 5.2.2);
- Mettre ces informations dans un document ou fichier sécurisé qui sera joint audit courriel, à moins que la personne faisant l'objet de ces informations s'y oppose, en toute connaissance de cause;
- Sécuriser le document ou le fichier à envoyer par l'un ou l'autre des moyens suivants :
 - ◊ mot de passe;
 - ◊ chiffrement (ou cryptage).
- Fournir le mot de passe ou la clé de chiffrement au destinataire par un autre moyen de communication;
- Privilégier l'utilisation du format PDF non modifiable pour les documents confidentiels constitue une bonne pratique;
- Vérifier soigneusement l'adresse courriel du destinataire avant de transmettre la communication et le document;
- Porter attention, lors d'un envoi en réponse d'un courriel reçu, aux fonctions «répondre» et «répondre à tous»;
- Rester vigilant lorsque la fonction automatique d'achèvement des noms est activée;
- Documenter au dossier toutes ses actions en lien avec cette transmission :
 - ◊ inscrire au dossier le mode de transmission convenu et les moyens pris pour assurer la confidentialité du document transmis (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, C-1.1, art. 34);
 - ◊ déposer les courriels au dossier.

L'utilisation de l'Internet

- La communication ou le partage d'information dans l'Internet doit se limiter strictement à de l'information générale concernant des thèmes ou problématiques en lien avec le domaine d'exercice.
- Sur sa page Web, son blogue, ou autre, afficher son titre professionnel;
- S'assurer de la qualité des informations qu'on y verse;
- Identifier clairement la source des informations que l'on partage;
- Respecter les droits d'auteurs en tout temps;
- Si on gère une page interactive ou un blogue:
 - ◊ s'assurer que l'échange demeure sécuritaire et respectueux pour tous les utilisateurs;
 - ◊ s'assurer que les propos qui y sont échangés respectent les lois en vigueur (par exemple, le Projet de loi n° 59 concernant la prévention et la lutte aux propos haineux).
 - ◊ Une règle à cet égard peut apparaître au nombre des informations fournies concernant les conditions d'utilisation, afin d'en informer les utilisateurs de la page;
- Fournir des informations claires et justes concernant les services que l'on offre et y inclure les coordonnées professionnelles nécessaires pour nous joindre;
- Lorsque son site ou sa page permet au public d'entrer des informations pour nous contacter, fournir sur ce site ou cette page un document téléchargeable contenant les conditions d'utilisation du site ou de la page en question ainsi que la politique de confidentialité des informations.

L'utilisation de la visioconférence, vidéoconférence ou cyberconférence

Ce qu'il faut savoir

- L'éventail de choix de plateformes informatiques est, avec le temps, de plus en plus grand;
- Ces plateformes permettent l'échange sonore et visuel entre les participants et peuvent également offrir la possibilité d'échanger des documents, des liens Internet, de partager les écrans respectifs, de même que de travailler conjointement sur un même document;
- En plus d'y recourir pour échanger avec les clients ou un tiers autorisé par le client (voir section 5 ou la fiche *L'intervention à distance ou à l'aide des technologies : la préparation*), on peut y recourir pour partager des informations confidentielles à propos de ses clients dans le cadre de discussion clinique, de supervision clinique, de téléexpertise ou encore de rôle-conseil;
- Les caractéristiques de sécurité de chacune des plateformes varient;
- L'hébergement et la transmission d'information peuvent également varier en termes de territoire; les données qu'elle contient peuvent donc être assujetties à différentes lois concernant la protection des informations personnelles.

Mes obligations

- S'assurer que les caractéristiques de sécurité de la technologie soient suffisantes : cryptage des informations (cryptage «de bout en bout»¹), authentification des participants, sécurité des mots de passe et protection des renseignements personnels;
- Choisir une plateforme hébergeant et faisant transiter les données seulement au Québec ou à l'intérieur du Canada;
- S'assurer de posséder les connaissances et les compétences suffisantes pour utiliser adéquatement la plateforme;
- S'assurer que l'échange d'informations confidentielles par visioconférence, vidéoconférence ou cyberconférence est nécessaire pour répondre aux besoins du client.

L'utilisation de la téléconférence ou conférence téléphonique

Ce qu'il faut savoir

- L'échange d'informations par téléphone est encore d'usage de nos jours, et ceci est également vrai lorsque l'échange se fait à plusieurs interlocuteurs;
- Le plus souvent, la téléconférence ou conférence téléphonique est utilisée à des fins de discussion clinique, de supervision clinique ou encore de téléexpertise.

Mes obligations

- S'assurer de demander aux participants de confirmer leur identité et que la séance est verrouillée quand tous les participants se sont joints au groupe;
- Veiller à ce que les propos échangés ne puissent être entendus à l'extérieur du groupe de participants;
- Si la fonction «mains libres» est utilisée, s'assurer que le niveau sonore soit suffisamment bas pour qu'une personne extérieure à l'échange ne puisse en saisir le contenu.

¹Le cryptage, ou chiffrement, des données «de bout en bout» signifie que les données sont cryptées au départ, à l'arrivée, et que leur transmission l'est également.

L'utilisation de l'infonuagique

Ce qu'il faut savoir

- La connexion à distance à une structure informatique permet, en plus du stockage, l'échange d'information à distance;
- L'infonuagique peut se déployer en un réseau interne à une organisation (infonuagique privé interne), un réseau externe à une organisation réservé à cette dernière (infonuagique externe privé), un réseau d'une organisation ouvert au public (infonuagique public), un réseau partagé à l'intérieur d'un regroupement d'organismes (infonuagique communautaire), et en réseaux combinant un ou plusieurs modèles d'organisation de réseau (infonuagique hybride);
- Selon les contrats, les fournisseurs de ces services infonuagiques peuvent retenir les données hébergées en cas de frais non payés, par exemple, ou encore s'accorder une licence d'exploitation des données hébergées (surtout vrai lorsqu'il s'agit de services dits gratuits);
- La territorialité de l'hébergement des données peut permettre que ces données soient utilisées par une autorité territoriale n'ayant pas les mêmes lois quant à la protection des données confidentielles;
- L'utilisation de l'infonuagique, bien que présentant plusieurs avantages, implique l'utilisation de l'Internet, ce qui constitue en soi un risque face aux tentatives d'accès par une personne non-autorisée.

- S'assurer de savoir dans lequel des modèles d'infonuagique on échange (ou dépose) de l'information et par le fait même, connaître les risques associés au modèle;
- Vérifier les termes du contrat d'hébergement des données de la plateforme ou de l'application utilisées;
- Choisir un hébergement au Canada sous contrôle canadien offrant des garanties de protection des informations confidentielles;
- Utiliser un mot de passe efficace (sécuritaire) pour accéder au nuage informatique;
- S'assurer du chiffrement des données «de bout en bout»;
- Conserver une copie de sauvegarde des données;
- Informer le client de cette utilisation de l'infonuagique, des risques associés, et obtenir son accord

Mes obligations

L'utilisation de la messagerie instantanée

Ce qu'il faut savoir

- La messagerie instantanée est un outil que la téléphonie cellulaire permet. Aussi, la question de l'hébergement des données et de leur transit se pose, tout comme dans le cas de l'utilisation d'autres outils technologiques comme les courriels, par exemple;
- Les risques de diffusion de données en cas de perte ou de vol du téléphone cellulaire, ou encore de leur accès par une personne non autorisée, que ce soit par intrusion virtuelle ou par un accès physique sont présents;
- L'utilisation de la messagerie instantanée peut être envisagée par le psychoéducateur pour joindre un client qui ne serait pas joignable autrement, lorsqu'il est urgent qu'il le soit, ou encore pour une raison clinique bien documentée, par exemple.
- S'assurer que l'utilisation de la messagerie instantanée s'avère nécessaire (situation d'urgence ou raison clinique bien documentée);
- Aborder l'utilisation de la messagerie instantanée et les risques associés lors du consentement avec la personne;
- Informer le client de l'utilisation de la messagerie et des personnes susceptibles d'avoir accès au contenu échangé le concernant;
- Utiliser son numéro de téléphone professionnel;
- Limiter l'accessibilité du téléphone cellulaire utilisé pour la messagerie instantanée par l'utilisation d'un mot de passe sécuritaire;

Mes obligations

L'utilisation de la messagerie instantanée (suite)

- Activer la fonction de mise en veille automatique avec mot de passe du téléphone intelligent;
- Sécuriser les données accessibles dans ou par son téléphone intelligent et concernant la clientèle;
- S'assurer de :
 - ◇ Valider le numéro du destinataire avant l'envoi du texto;
 - ◇ Ne pas divulguer des informations pouvant permettre d'identifier le client;
 - ◇ Apposer sa signature professionnelle au message envoyé;
 - ◇ Se limiter aux informations pertinentes et nécessaires;
 - ◇ Garder un ton approprié à la relation professionnelle;
 - ◇ S'abstenir d'échanger des photographies ou vidéos qui pourraient permettre d'identifier le client.
- Documenter l'utilisation de la messagerie instantanée au dossier et y déposer une copie des échanges effectués.

L'utilisation des médias sociaux

Ce qu'il faut savoir

- Même s'ils sont virtuels, les réseaux sociaux constituent des lieux publics;
- Peu importe le statut d'un compte sur un réseau social (personnel, professionnel, privé, public, etc.), tout commentaire ou information que le psychoéducateur y déposera sera considéré comme étant du domaine public;
- Le respect des droits d'auteurs s'applique en tout lieu, et à tout media de diffusion, qu'il s'agisse de textes ou de produits visuels tels les images et les photos, par exemple;
- La protection des renseignements personnels d'une personne s'applique en tout temps et en tout lieu et il en va de même pour le respect du secret professionnel (art. 21 du *Code de déontologie*);
- Puisque le psychoéducateur est un professionnel, son comportement peut avoir un impact sur l'image de sa profession (art. 4 du *Code de déontologie*), que ses actes soient posés dans sa vie personnelle ou professionnelle;
- Le psychoéducateur est un professionnel de la relation d'aide, et à ce titre, son opinion peut avoir un impact sur autrui;
- Faire des recherches dans les réseaux sociaux à propos de ses clients, c'est s'immiscer dans leur vie privée;
- Dans un contexte de demande de la part d'un client de réseautage par les médias sociaux (demande d'ami, par exemple), la posture de professionnel nécessite de considérer plusieurs éléments, dont les suivants :
 - ◇ La distance professionnelle et le risque d'engendrer des biais pouvant nuire à la relation professionnelle et à la relation de confiance;
 - ◇ Le risque associé au développement d'une relation plus intime;
 - ◇ Le droit à la vie privée du psychoéducateur et de son client :
 - * Le risque pour le psychoéducateur d'être amené à prendre connaissance d'informations à propos de son client, de l'entourage de ce dernier ou de ses fréquentations, informations que ce client ne lui aurait pas divulguées. L'inverse est également vrai pour son client ou son ancien client;
 - * Le risque que le client accède à des aspects de la vie privée du psychoéducateur, ou qu'il s'immisce dans sa vie privée.
- La durée de la relation professionnelle²

² La durée de la relation professionnelle «... est déterminée en tenant compte notamment de la nature de la problématique et de la durée des services professionnels rendus, de la vulnérabilité du client et de la probabilité d'avoir à rendre à nouveau des services professionnels à ce client.» (art. 10 du *Code de déontologie*). Cette relation peut aller au-delà de la période de services comme en témoigne la jurisprudence.

Tremblay c. Psychologues, 2001 QCTP 52(T.P.)

« Une thérapie ne se termine pas nécessairement avec la dernière rencontre au bureau du thérapeute, les effets de la thérapie se prolongeant bien au-delà de cette séance thérapeutique. »

L'utilisation des médias sociaux (suite)

- Sur son compte (ou page, ou site), qu'il soit privé ou public, le psychoéducateur agit de manière à respecter son *code de déontologie* comme il le fait en situation publique réelle (non virtuelle);
- Le psychoéducateur s'assure que les informations qu'il partage sur un réseau social, sont justes et valides;
- Lorsqu'il partage un article, un texte ou une partie de texte, il en spécifie la provenance;
- Le psychoéducateur s'abstient de partager dans les médias sociaux des informations à propos des personnes qui font appel à ses services ou qui permettraient de les identifier, que les comptes soient personnels ou professionnels, et les statuts privés ou publics;
- Quand il partage des images ou des photos personnelles sur les réseaux sociaux, il fait preuve de discernement afin d'éviter les interprétations portant atteinte à la dignité de la profession;
- Le psychoéducateur s'abstient de faire une recherche sur les réseaux sociaux dans le but d'en apprendre davantage sur une personne à laquelle il donne, a donné ou donnera des services, en application aux articles 8 et 9 du *Code de déontologie*;
- Lorsqu'il se prononce dans les réseaux sociaux sur des sujets dans son champ d'exercice, le psychoéducateur s'assure :
 - ◇ de posséder les connaissances nécessaires et que celles-ci sont à jour;
 - ◇ que ses propos soient conformes à l'éthique professionnelle.
- Les propos du psychoéducateur sur les réseaux sociaux témoignent du respect de la personne et sont exempts de diffamation, que son compte soit professionnel ou personnel;
- Une demande d'ajout à ses contacts sur un réseau social est envisagée par le psychoéducateur comme une demande de relation allant au-delà de la relation professionnelle et évitera une telle situation, en accord avec ses devoirs déontologiques.

Pour aller plus loin

Consultez les [lignes directrices sur l'utilisation des TIC](#) disponibles sur notre site Internet dans la section «Publications»

Restez à l'affût du site Web de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

www.ordrepsed.qc.ca