

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en psychoéducation

Lignes directrices



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

COMITÉ DE VALIDATION

Guylaine Cossette, ps.éd., pratique autonome

Anick Labrosse, ps.éd., Groupe JP Robin

Dany Lussier-Dersochers, Ph.D., Université du Québec à Trois-Rivières

Frédéric Martin, ps.éd., Boscoville

Monique Ribes, ps.éd., gestionnaire retraitée du réseau de la santé et des services sociaux à Trois-Rivières

RÉDACTION ET COORDINATION

Catherine de Lanux, ps.éd., Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

MISE EN PAGE

Laïla Bouchtita, Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

SYMBOLE



À noter

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

ISBN 978-2-9814596-4-0 (2e édition, décembre 2020)

ISBN 978-2-9814596-3-3 (1re édition, juin 2020)

© OPPQ, 2020.

Pour citer ce document : Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2020). *L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en psychoéducation. Lignes directrices*. Montréal.

La reproduction en tout ou en partie du contenu de ce document est permise à la condition d'en mentionner clairement la source.
Tous droits réservés.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ACRONYMES	1
INTRODUCTION	2
1. LES TIC EN RELATION D’AIDE : DÉFINITION ET USAGE	5
1.1. DÉFINITION	5
1.2. USAGE.....	5
1.2.1. Informer le public.....	5
1.2.2. Rendre des services professionnels en présentiel en utilisant des outils technologiques.....	5
1.2.3. Rendre des services professionnels à distance à des clients	6
1.2.4. Gérer et partager des informations confidentielles et des dossiers numériques à propos des clients.....	7
2. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE	8
2.1. NORMES ET STANDARDS DE PRATIQUE	9
2.1.1. Formation initiale et continue des professionnels.....	9
2.1.2. Connaissance et compétences des patients/clients en lien avec la technologie.....	9
2.1.3. Devoir de discrétion du psychoéducateur.....	10
2.2. CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL.....	10
3. QUELQUES-UNES DES SITUATIONS OÙ UN PSYCHOÉDUCATEUR POURRAIT PENSER RECOURIR À L’UTILISATION DES TIC...	11
4. L’UTILISATION DES TIC EN INTERVENTION : UN MOYEN	12
4.1. UNE DÉCISION RÉFLÉCHIE.....	12
4.2. UNE RÉFLEXION ÉTHIQUE.....	12
5. LA PRATIQUE À L’AIDE DES TIC ET SES PARTICULARITÉS	13
5.1. LA PRÉPARATION.....	13
5.1.1. S’assurer de la pertinence de recourir à l’utilisation des TIC.....	13
5.1.2. Mettre en place les conditions qui favoriseront l’atteinte des objectifs	15
5.1.3. Prévoir et gérer les risques	16
5.1.4. Assurer la sécurité et l’accessibilité des données	18
5.2. LE CONSENTEMENT À L’UTILISATION DES TIC DANS L’INTERVENTION	19
5.2.1. Obtenir le consentement libre et éclairé	19
5.2.2. Fournir les informations pertinentes.....	19
5.2.3. S’assurer de la compréhension des informations fournies	20

5.2.4.	Informer de l'implication de la présence d'un tiers	20
5.2.5.	Prévoir les situations d'urgence psychosociale ou technique	20
5.2.6.	Donner l'information sur le droit de porter plainte	21
5.2.7.	Valider en continu le consentement	21
6.	LA COMMUNICATION D'INFORMATION À L'AIDE DES TIC ET LA TÉLÉTRANSMISSION DES RENSEIGNEMENTS	22
6.1.	UTILISATION DES COURRIELS	22
6.2.	UTILISATION DE LA TÉLÉCOPIE	23
6.3.	UTILISATION DE L'INTERNET	23
6.4.	UTILISATION DE LA VISIOCONFÉRENCE, VIDÉOCONFÉRENCE OU CYBERCONFÉRENCE	24
6.5.	UTILISATION DE LA TÉLÉCONFÉRENCE OU CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE	24
6.6.	UTILISATION DE L'INFONUAGIQUE ET AUTRES PRATIQUES ÉMERGENTES	25
6.6.1.	L'infonuagique	25
6.6.2.	La messagerie instantanée	25
6.6.3.	Les médias sociaux	26
7.	LA GESTION DES DOSSIERS NUMÉRIQUES : LES RESPONSABILITÉS DU PSYCHOÉDUCATEUR	30
7.1.	S'ASSURER DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE L'INTÉGRITÉ DES RENSEIGNEMENTS	31
7.1.1.	L'accès physique	31
7.1.2.	L'accès virtuel	33
7.1.3.	Sécurité des informations	34
7.1.4.	Intégrité des données et rectification	35
7.1.5.	Journalisation de toute inscription et modification au dossier	35
7.1.6.	Actions préventives liées au comportement de l'utilisateur	35
7.2.	GARANTIR L'ACCÈS À L'INFORMATION AUX PERSONNES AUTORISÉES	36
7.2.1.	Disponibilité des données	36
7.2.2.	Méthode de repérage diligent des documents	36
7.2.3.	Accès à l'information	36
8.	LA SIGNATURE APPOSÉE AU MOYEN D'UN PROCÉDÉ TECHNOLOGIQUE	38
8.1.	SIGNATURE LIÉE À UNE INSCRIPTION VERSÉE AU DOSSIER NUMÉRIQUE	38
8.2.	SIGNATURE APPOSÉE À UN DOCUMENT FAISANT L'OBJET D'UNE TÉLÉTRANSMISSION OU D'UN TRANSFERT	38
9.	LA CESSATION D'EXERCICE	40
	RÉFÉRENCES	42
	COMPLÉMENTS BIBLIOGRAPHIQUES	44

GLOSSAIRE.....	46
ANNEXE 1 : LE CADRE RÈGLEMENTAIRE.....	51
ANNEXE 2 : GUIDE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE.....	56
ANNEXE 3 : ARBRE DÉCISIONNEL TECHNOÉTHIQUE.....	62
ANNEXE 4 : LA TÉLÉPRATIQUE EN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL. FICHE ANALYTIQUE.....	63

LISTE DES ACRONYMES

CEST : Commission de l'éthique en sciences et technologies

CIQ : Conseil interprofessionnel du Québec

TIC : Technologies de l'information et de la communication

INTRODUCTION

➤ Contexte des lignes directrices

Les pratiques en matière de communication évoluent constamment, et l'avènement du numérique a marqué un changement important sur celles-ci. En effet, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la vie quotidienne est une réalité. Les TIC font partie des outils usuels et pour lesquels on se pose peu de questions.

Pour la plupart des gens, les TIC font partie intégrante de la vie quotidienne : de l'ordinateur à la tablette, du cellulaire à la montre intelligente en passant par la télévision, la maison intelligente et l'équipement des véhicules motorisés à la fine pointe de la technologie, elles sont presque omniprésentes.

Présentant de nombreux avantages, les TIC sont également présentes dans le monde du travail et leur intégration se répand dans de nombreux domaines, dont celui de la santé mentale et des relations humaines. Le psychoéducateur est donc appelé à évoluer dans des milieux où la technologie est un outil privilégié pour joindre clients, collègues et partenaires de son réseau, par exemple. Il est également interpellé par des clientèles qui sollicitent leur utilisation dans la relation professionnelle. L'intégration des TIC comme outils cliniques change ses paradigmes d'intervention.

L'Ordre a participé à des échanges et des travaux avec les autres ordres interpellés par le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) à la suite des recommandations émises à leur égard par la Commission de l'éthique en sciences et en technologie (CEST) à propos de la télépratique dans son avis *La télésanté clinique au Québec : un regard éthique* (CEST, 2014). Parallèlement, l'Ordre a fait le constat que les psychoéducateurs utilisent ou planifient d'utiliser de plus en plus les TIC dans leur pratique et lui demandent d'en préciser les balises. Aussi, est-il devenu clair que l'élaboration des lignes directrices actuelles est une nécessité.

➤ Objectifs des lignes directrices

Malgré la cohabitation avec les technologies à laquelle chacun est habitué, des enjeux se posent lors de leur intégration à l'activité professionnelle dont il est nécessaire de prendre conscience et de tenir compte afin de prévenir les possibles préjudices. Aussi, les présentes lignes directrices visent-elles à distinguer ces éléments afin de soutenir le psychoéducateur dans leur intégration à sa pratique. En plus d'identifier le cadre réglementaire dans lequel s'inscrit cette utilisation professionnelle des TIC, le document propose des repères en vue de son respect. Ainsi, le psychoéducateur sera appelé à se poser les questions pertinentes à l'égard de la décision de recourir aux TIC dans sa pratique professionnelle et à l'égard de la manière de les utiliser. Des balises lui seront fournies afin qu'il puisse connaître les responsabilités découlant de cette utilisation et qu'il soit en mesure de bien les assumer.

L'utilisation des TIC en psychoéducation ira probablement en augmentant et le fait d'en maîtriser les balises ne pourra que favoriser l'augmentation des bénéfiques qui peuvent en découler.

➤ Contenu des lignes directrices

Le présent document se divise en neuf sections. La première identifie ce que l'on entend par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication en lien avec la pratique du psychoéducateur et renseigne sur les différentes utilisations actuelles et possibles dans le cadre de sa pratique.

Le cadre règlementaire dans lequel doit s'inscrire cet aspect de la pratique est présenté dans la seconde section, plus précisément les articles du code de déontologie, les lois et les notions de normes et standards de pratique qui s'appliquent lorsqu'il est question de l'utilisation des TIC.

Les quatre autres sections couvrent l'utilisation comme telle des TIC dans l'intervention et dans la gestion des dossiers.

La section trois fournit quelques exemples de situations où le psychoéducateur peut recourir aux TIC et la section quatre aborde la question de ce recours sous un angle réflexif : elle invite le lecteur à se questionner sur la raison de l'utilisation d'un outil technologique à titre de moyen s'inscrivant dans l'ensemble des composantes de l'intervention du psychoéducateur auprès d'une personne. La réflexion éthique est un passage obligé afin de s'assurer de prendre une décision appropriée aux besoins et à la situation de cette personne.

La section cinq présente les balises à respecter lorsque le psychoéducateur recourt aux TIC dans son intervention auprès d'une personne ou d'un groupe de personnes. Quelles sont les particularités de la pratique à l'aide des TIC ? À quoi faut-il penser ? Que faut-il mettre en place en amont de cette intervention ? Que doit-on savoir afin d'éviter de porter préjudice ? Quelles sont les responsabilités du psychoéducateur ? Ainsi, cette section aborde la question de la pertinence de l'utilisation des TIC, mettant en perspective les besoins de la personne et le type de service offert par le psychoéducateur. On y explique comment mettre en place des conditions favorables à l'utilisation d'outils numériques, comment prévoir et gérer les risques et assurer la sécurité et l'accessibilité des données qui seront recueillies et transmises à l'aide des TIC. Enfin, elle aborde la nécessaire question du consentement libre et éclairé : quelle place cet outil doit-il avoir dans le consentement qui sera sollicité ?

La section suivante, soit la section six, porte sur l'importante question de la communication d'information à l'aide des TIC. Que la télétransmission se fasse par courriel, télécopie, Internet, visioconférence, vidéoconférence ou cyberconférence, ou, dans le cadre de pratiques émergentes, dans l'infonuagique, par le biais de la messagerie instantanée ou des médias sociaux, les obligations déontologiques du psychoéducateur s'appliquent. Cette section vise donc à lui donner des points de repère afin d'éviter les risques de perte et d'interception de données pouvant causer préjudice aux personnes, les TIC étant plus susceptibles de comporter ces risques qu'une pratique étant exempte de celles-ci.

La gestion des dossiers numériques et les balises pour le psychoéducateur sont présentées dans la septième section. Sont à nouveau abordées les questions de la confidentialité des informations et de l'intégrité des données liées à l'utilisation des outils de gestion et de transmission des données : ordinateur individuel ou partagé, parc informatique, etc. Cette section s'attarde plus particulièrement à l'accès physique et virtuel aux renseignements personnels et confidentiels contenus dans les dossiers numériques en matière de sécurité, de contrôle d'accès, de comportements préventifs de la part du psychoéducateur, de la disponibilité des données et de leur repérage diligent, de la prévention des pertes de données, de la confidentialité de ces données en lien avec les fournisseurs de services informatiques, des précautions à prendre quant à la mise au rancart des équipements et supports informatiques, de la destruction des données, de la modification des inscriptions au dossier, etc.

Enfin, les sections huit et neuf présentent respectivement les informations concernant la signature apposée au moyen d'un procédé technologique et les obligations du psychoéducateur en cas de cessation d'exercice.

1. LES TIC EN RELATION D'AIDE : DÉFINITION ET USAGE

1.1. DÉFINITION

L'utilisation des TIC dans un cadre professionnel consiste en la prestation d'une activité professionnelle à distance et à la gestion numérique des informations qui y sont liées, à l'aide de ces technologies. « Elle comprend la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance, la téléassistance, la téléimagerie, mais aussi des activités de formation et de supervision. » (CIQ, 2016, p. 3) L'utilisation de la téléphonie mobile, de l'Internet, de l'infonuagique ou du nuage informatique en fait également partie.

Il est à noter que le recours aux technologies dans le but de soutenir l'intervention en présentiel fait également partie de ce que désignent les présentes lignes directrices en ce qui concerne l'utilisation des TIC en psychoéducation.

1.2. USAGE

Un professionnel peut avoir recours à l'utilisation des TIC comme modalité afin d'exercer une profession pour divers volets de sa pratique. Les principaux volets visent à informer le public, rendre des services professionnels en présentiel en utilisant des outils technologiques, rendre des services professionnels à distance ou encore gérer les dossiers de manière numérique.

1.2.1. Informer le public

Que ce soit l'utilisation d'un blogue, d'une page ou d'un site Web, d'un journal électronique ou d'échanges à l'aide de divers réseaux sociaux dans l'Internet, le professionnel peut y recourir pour donner de l'information à propos de divers outils et problématiques en lien avec celles-ci. Il peut également les utiliser pour informer le public de l'ensemble des services et ressources qui pourraient lui être utiles.

1.2.2. Rendre des services professionnels en présentiel en utilisant des outils technologiques

Lorsqu'il intervient en présentiel, le professionnel peut recourir à l'utilisation des technologies dans le cadre même de son intervention. Qu'il s'agisse d'applications pouvant s'intégrer au processus clinique et le soutenir, ou encore visant une autonomisation et une plus grande prise en charge de son processus de changement par la personne, l'utilisation de la technologie est de plus en plus fréquente en intervention en présentiel : par exemple, l'utilisation d'applications pour l'apprentissage et le soutien de techniques de relaxation et de respiration contrôlée auprès des personnes, enfants et adultes, aux prises avec des symptômes d'anxiété envahissants.

De plus, dans le cadre de services professionnels prodigués à une clientèle présentant des déficiences ou des incapacités, l'utilisation de technologies en présentiel peut s'avérer pertinente et fort utile : par exemple, l'utilisation d'applications telles que le tableau de communication avec synthèse vocale visant à pallier les limites physiologiques de la personne, mais également soutenir le développement de ses compétences de communication, ou encore l'utilisation de la géolocalisation afin de retrouver une personne éprouvant des difficultés à s'orienter ou encore dont les capacités de mémoire seraient défailtantes. Il s'agit alors de l'intervention technoclinique.

1.2.3. Rendre des services professionnels à distance à des clients

➤ Information sur le Web

Le professionnel peut utiliser l'Internet pour informer le public à propos de ses propres services par l'utilisation d'un blogue, d'une page Web ou d'échanges à l'aide de divers réseaux sociaux (sections 6.3 et 6.6.3). Il doit le faire en respectant les obligations et restrictions relatives à la publicité, tel qu'énoncé à la section 10 du code de déontologie.

➤ Intervention à distance auprès de la clientèle

Afin d'effectuer une prestation de service à distance à des personnes ou groupes de personnes, le psychoéducateur peut recourir à divers moyens technologiques, que ce soit pour l'intervention comme telle ou pour la communication avec ces personnes. Il s'agit ici de l'utilisation de la téléphonie mobile (cellulaires, dont les messageries instantanées ou textos, ou SMS), de la vidéoconférence, de la cyberconférence ou encore des courriels.

L'utilisation d'applications électroniques à distance telles que celles permettant de soutenir une personne en perte d'autonomie dans la réalisation de ses tâches quotidiennes, ou encore le recours à la robotique pour soutenir le développement des interactions sociales d'un enfant présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA), en fait également partie.

➤ Intervention de consultation ou de concertation

Le psychoéducateur peut également avoir recours aux moyens technologiques pour effectuer des rencontres de concertation entre professionnels et entre partenaires de l'intervention : coordination, rencontres multidisciplinaires, discussion de cas, plan d'intervention, partenariat pour des activités auprès d'un groupe, rôle-conseil (planifié ou spontané), etc.

➤ Supervision à distance

Tout comme pour l'intervention en présentiel, le psychoéducateur peut effectuer des rencontres de supervision à distance, que ce soit dans le cadre d'une pratique autonome ou d'une pratique dans les réseaux scolaires, de la santé et des services sociaux ou communautaires. Le psychoéducateur peut ainsi recourir à divers moyens technologiques pour offrir et assurer ses services de soutien ou de supervision, que ce soit lorsqu'il communique avec la personne supervisée pour, par exemple, planifier un rendez-vous, ou lorsqu'il effectue la supervision proprement dite.

➤ Formation à distance

Divers outils de communication à distance et outils technologiques peuvent être utilisés par le psychoéducateur pour dispenser de la formation. Qu'il s'agisse d'une communication en direct à l'aide d'une technologie à diffusion synchrone, en différé à l'aide d'une technologie à diffusion asynchrone, sous forme de webinaire ou de conférence Web, le psychoéducateur peut recourir à différentes plateformes ou applications pour donner de la formation.

1.2.4. Gérer et partager des informations confidentielles et des dossiers numériques à propos des clients

L'utilisation des TIC ne se limite pas à la seule prestation de services et s'applique également à la tenue et à la gestion de dossiers et des informations qu'ils contiennent.

➤ Tenue de dossiers informatisés en pratique privée autonome ou en réseau

L'utilisation du format informatisé pour la tenue de dossiers existe sous plusieurs formes. Elle peut consister en une tenue de dossier à utilisateur unique dans le cas d'une pratique privée autonome, ou encore en une tenue de dossiers à utilisateurs multiples dans le cas d'une pratique en réseau, comme celui de la santé et des services sociaux, pour n'en nommer qu'un.

➤ Communication des informations par courriel

La communication des informations par courriel concerne les échanges entre le professionnel et son client, de même que les échanges à propos du client entre le professionnel et d'autres ressources (autres professionnels concernés, autres services, tiers payeur, etc.).

2. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Lorsque que le psychoéducateur utilise ou planifie d'utiliser les TIC dans le cadre de ses activités professionnelles, il tient compte du fait que son code de déontologie s'applique, de même que le *Code des professions*, le *Code civil*, la *Chartre des droits et libertés de la personne*, ainsi que d'autres lois selon le secteur dans lequel il exerce (pour plus de détails, consulter les articles de lois s'appliquant à l'annexe 1). Ainsi, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* peuvent s'appliquer. Enfin, dans tous les secteurs de pratique, l'encadrement juridique a été prévu pour l'utilisation des technologies de l'information par l'adoption, en 2001, de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (chapitre C-1.1)* (Annexe 1). Les responsabilités et devoirs déontologiques des psychoéducateurs restent les mêmes que dans le cadre d'une pratique en présentiel et sans utilisation des TIC en regard de la confidentialité des renseignements personnels, de la sécurité des renseignements de santé (physique ou mentale), de la communication de ces renseignements et de la protection de l'information.



« Le professionnel qui exerce au moyen de l'utilisation des TIC doit, en plus des lois et règlements régissant l'usage des TIC, respecter les lois et règlements régissant sa pratique professionnelle. » (CIQ, 2016, p. 7)

« Le professionnel qui utilise [les TIC] demeure pleinement responsable des actes qu'il pose et engage sa responsabilité professionnelle. » (CIQ, 2016, p. 8)

Par ailleurs, et de la même manière que dans le cas d'une prestation de service en présentiel, l'ensemble des articles du code de déontologie du psychoéducateur s'appliquent lors de l'utilisation des TIC. En ce qui a trait à la confidentialité des renseignements, le psychoéducateur qui utilise les TIC prêtera tout particulièrement attention à certains articles, étant donné la nature des technologies utilisées et le risque inhérent en matière de diffusion d'information.

Ainsi, l'**article 21** précise que le psychoéducateur a la responsabilité et l'obligation de préserver le secret professionnel en s'assurant de ne pas révéler qu'une personne ou un groupe de personnes fait appel ou a fait appel à ses services professionnels. De plus, s'il utilise une plateforme permettant à une personne de lui demander de l'information à distance en vue d'obtenir des services ou encore pour échanger de l'information avec elle, il s'assure que les informations qui y seront déposées ne seront pas accessibles à un tiers. Il s'assure également que le lieu d'hébergement des données ou les endroits par lesquels elles auront à transiter sont assujettis aux lois québécoises ou, à tout le moins, aux lois canadiennes. Les règles d'accès aux données et renseignements personnels diffèrent d'un pays à l'autre alors que la protection des renseignements personnels assurée par les lois québécoises et canadiennes permet de respecter le code de déontologie en cette matière. Le psychoéducateur informera le client des méthodes qu'il utilisera pour l'archivage et la sécurité de ces renseignements.

L'**article 22** du code de déontologie stipule que le psychoéducateur est tenu d'informer le client de l'utilisation qui est susceptible d'être faite des renseignements de nature confidentielle qui pourraient lui être confiés. Le professionnel s'assurera donc d'informer le client de cette utilisation lors du consentement libre et éclairé à ses services même lorsqu'il recourt aux TIC dans le cadre de ses interventions ou dans la gestion des informations.

Les **articles 23 et 24** précisent que le psychoéducateur s'assure d'obtenir le consentement libre et éclairé de la personne ou du groupe de personnes à qui il offre ses services pour toute transmission d'information les concernant et de limiter cette transmission aux renseignements pertinents et nécessaires. Si cela est vrai lors de la prestation de service en présentiel, ce l'est tout autant lorsque les services sont offerts à distance.

2.1. NORMES ET STANDARDS DE PRATIQUE



« Le professionnel qui exerce au moyen [des TIC] doit référer aux mêmes standards ou normes de pratiques que l'intervention en présentiel. » (CIQ, 2016, p. 7)

Lorsqu'il utilise les TIC, le psychoéducateur est assujéti au même code de déontologie et il est attendu qu'il respecte les mêmes standards et normes de pratique que lorsqu'il exerce sans y recourir.

2.1.1. Formation initiale et continue des professionnels



« Le professionnel doit posséder l'ensemble des connaissances et compétences nécessaires à la prestation de soins/services à distance au moyen [des TIC]. » (CIQ, 2016, p. 15)

Le psychoéducateur qui décide d'utiliser une technologie dans le cadre de sa prestation de service s'assure de posséder les connaissances et la compétence nécessaires pour le faire lorsqu'il s'agit d'intervention à distance ou encore d'utilisation d'applications en présentiel avec la personne qui sollicite ses services. Il veillera à ce que l'utilisation de cette technologie ne nuise pas à l'accès à ses services ni ne cause de préjudice à la personne. Aussi, il s'assurera d'être en mesure de soutenir la personne au plan technique si celle-ci le nécessite.

La technologie évoluant rapidement et son utilisation pouvant demander des connaissances et habiletés particulières, le psychoéducateur devrait s'assurer de pouvoir recourir à un tiers compétent en la matière en cas de besoin. De plus, il devra maintenir ses connaissances à jour dans ce domaine en usant de son jugement professionnel pour déterminer ses besoins en la matière et choisir les formations qui lui assureront de continuer à respecter les normes déontologiques et éthiques de la profession.

2.1.2. Connaissance et compétences des patients/clients en lien avec la technologie



« Le professionnel doit s'assurer qu'un enseignement sur la technologie utilisée préalablement à la prestation de services par télépratique est offert au patient/client. » (CIQ, 2016, p. 17)

Les personnes qui sollicitent les services d'un psychoéducateur n'ont pas toutes les connaissances et habiletés nécessaires pour maîtriser les outils technologiques que le professionnel prévoit utiliser dans le cadre de sa prestation de service. Aussi, ce dernier veillera-t-il à fournir au client les indications nécessaires, voire lui enseigner

comment utiliser la technologie choisie. Par exemple, l'utilisation de plateformes d'échange à distance varie selon le fournisseur de service, et le psychoéducateur qui invite la personne à s'en servir pour bénéficier de ses services à distance s'assurera qu'elle sait comment accéder à une session à distance et comment utiliser les différents paramètres et outils de l'application. Il peut également avoir à lui enseigner comment régler le son ou encore l'image reçue ou émise par son appareil électronique. De la même manière, lorsque l'utilisation d'une technologie par la personne est nécessaire dans son milieu de vie, le professionnel s'assurera qu'elle est en mesure de s'en servir correctement. Ainsi, lorsque la personne est invitée à utiliser un outil de mesure de ses symptômes post-traumatiques à l'aide d'une application spécialisée, le psychoéducateur prendra le temps d'explorer cet outil avec elle, de lui donner les indications pertinentes quant à son utilisation (quand, comment et pourquoi l'utiliser) et s'assurera qu'elle parvient à le faire.

2.1.3. Devoir de discrétion du psychoéducateur

Le devoir de discrétion du psychoéducateur s'applique également à l'utilisation qu'il fait des TIC. Plus particulièrement, et conformément à l'article 9 du code de déontologie qui stipule qu'il doit éviter de s'immiscer dans les affaires personnelles de son client, il veillera à ne pas chercher dans l'Internet d'informations à propos de son client ou de la personne qui sollicite ses services.

2.2. CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL

Selon l'entité administrative (province ou pays) où il se trouve et selon l'entité administrative où se trouve son client, le contexte juridictionnel peut différer et le psychoéducateur doit tenir compte de ces différences lorsqu'elles existent. Ainsi, les lois de chacune des entités administratives peuvent différer quant aux obligations, limitations ou accès aux informations personnelles, pour ne nommer que ces éléments. Par exemple, le psychoéducateur qui intervient à distance auprès d'une personne qui se trouve dans un des états des États-Unis, alors que lui-même est au Québec, s'assurera de savoir si l'intervention qu'il veut offrir est réservée dans cet état, si elle nécessite un permis spécifique, si l'état en question, ou même le pays, peut avoir accès aux informations personnelles de son client lorsqu'elles transitent entre eux. Il est important de se rappeler qu'en tout temps, et donc même lorsqu'il intervient à distance, le psychoéducateur a la responsabilité de connaître les différents règlements qui s'appliquent et de les respecter.

Par ailleurs, lorsqu'il s'agit des recours possibles pour une personne qui ne serait pas satisfaite des services offerts par le psychoéducateur en contexte interjuridictionnel, les interprétations diffèrent. À cet égard, les travaux du groupe interordres mandaté par le CIQ ont permis d'illustrer cet état de situation et les différentes interprétations possibles (Annexe 4).

3. QUELQUES-UNES DES SITUATIONS OÙ UN PSYCHOÉDUCATEUR POURRAIT PENSER RECOURIR À L'UTILISATION DES TIC...

L'utilisation des TIC peut être d'une grande aide lorsqu'elle se fait au bénéfice de la personne qui recourt aux services du psychoéducateur. Elle peut permettre un accès à des services à distance lorsque ceux-ci sont peu ou pas disponibles dans la région où vit la personne. Elle peut également permettre de soutenir la personne entre les rencontres ou dans son autonomie à l'aide d'applications mobiles. Pensons, par exemple, aux personnes en perte d'autonomie, ou encore à celles vivant des problématiques de santé mentale et ayant des difficultés dans l'organisation temporelle ou spatiale, dans la gestion du stress, ayant des symptômes anxieux ou encore un déficit de l'attention. L'utilisation des applications peut également soutenir et faciliter l'intervention directe, notamment auprès de clientèles ayant des besoins particuliers tels qu'en ont les personnes présentant des retards de développement, des difficultés de communication ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

L'utilisation de la technologie peut également soutenir, voire faciliter le travail du psychoéducateur. On peut ici penser à la gestion des dossiers, la collaboration avec des partenaires à distance, l'accès à de la supervision ou à l'expertise de collègues, ou encore la publicisation de son offre de service.

4. L'UTILISATION DES TIC EN INTERVENTION : UN MOYEN

4.1. UNE DÉCISION RÉFLÉCHIE

Lorsque le psychoéducateur envisage l'utilisation d'un moyen, quel qu'il soit, il doit se poser différentes questions : Pourquoi ? Lequel ? Comment ? Il est tout aussi pertinent et important qu'il se pose les mêmes questions lorsqu'il s'agit de décider de l'utilisation des TIC.

Outre l'usage qu'il veut en faire (section 1.2), le psychoéducateur identifie à quelles fins il veut recourir à l'un ou l'autre des moyens technologiques disponibles. Plus encore, il cherche à discriminer si cette utilisation est un moyen pour répondre aux besoins de la personne ou du groupe de personnes à qui il offre ses services ou pour son bénéficiaire personnel, comme intervenir à distance pour gagner du temps de transport ou encore utiliser une application sur tablette pour se rendre l'intervention plus agréable.

À cet égard, le psychoéducateur doit prioriser les bénéficiaires de sa clientèle, tel que spécifié à l'article 32 du code de déontologie :

« Le psychoéducateur fait preuve d'objectivité et subordonne son intérêt personnel ou, le cas échéant, celui de son employeur, de ses collègues de travail ou d'un tiers qui paie les honoraires à celui de son client. »

De plus, le psychoéducateur détermine également l'outil technologique répondant le mieux aux objectifs de même qu'aux caractéristiques de la personne ou du groupe de personnes concernés tout en considérant le contexte de la prestation de services (voir section 5.1.1).

Enfin, le psychoéducateur se demandera de quelle manière utiliser la ou les technologies identifiées de façon à répondre adéquatement aux besoins de la clientèle visée tout en respectant les normes et règlements en vigueur (section 2), les principes éthiques, les valeurs de la clientèle et les siennes propres, de même que celles des différents environnements (familiaux, culturels, organisationnels, etc.) concernés.

4.2. UNE RÉFLEXION ÉTHIQUE

Il arrive parfois, malgré une réflexion objective à propos des raisons, des choix et des manières d'utiliser une ou des technologies, que le professionnel soit incertain de la conduite à tenir concernant cette utilisation. Tout comme dans le contexte de la prestation de service en présentiel et l'utilisation de moyens classiques (lire ici : exemples d'utilisation des TIC), le psychoéducateur peut faire face à une situation qui demande une réflexion plus poussée pour savoir si la décision qu'il veut prendre respectera les valeurs professionnelles de même que les normes légales et déontologiques en vigueur. Il peut alors recourir au soutien de professionnels experts en la matière, de collègues plus aguerris ou même de superviseurs cliniques pour le soutenir dans cette réflexion. De plus, il existe des outils de réflexion qui pourront le soutenir, qu'il soit seul ou accompagné. À cet égard, la CEST a produit le *Guide de réflexion éthique*, sur lequel tout professionnel peut s'appuyer dans de telles situations et qui représente un outil important pour la prise de décision (Annexe 2). Il existe également un outil de dépistage des enjeux éthiques pour procéder à ce type de démarche, outil suggéré dans le cadre d'*Intervention technoclinique dans le réseau de la santé et des services sociaux*, soit l'*arbre décisionnel technoéthique* (Caouette, M., Lussier-Desrochers, D., & Pépin-Beauchesne, L., 2013) (Annexe 3).

5. LA PRATIQUE À L'AIDE DES TIC ET SES PARTICULARITÉS

5.1. LA PRÉPARATION

L'utilisation des technologies s'avère être un moyen pour permettre l'intervention et, en tant que telle, elle fait partie de l'ensemble des composantes dont le psychoéducateur tient compte dans sa préparation. Comme pour toute intervention en présentiel, il tiendra compte de la relation des moyens qu'il planifie utiliser avec les autres composantes de la structure d'ensemble de Gendreau.

Par ailleurs, l'utilisation de la technologie constitue un élément supplémentaire important dans la prestation de service. Aussi, l'incidence des enjeux liés à cette utilisation sera fortement influencée par l'expérience du psychoéducateur dans l'exercice de sa profession. Ce dernier s'assurera en conséquence de posséder une certaine maîtrise des opérations professionnelles pour être en mesure de bien intégrer l'utilisation des TIC dans sa pratique, ceci étant d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de la télépratique, soit la prestation des services à distance au moyen des TIC, puisque cette distance amène un enjeu supplémentaire en matière de contrôle et de mesure sur les autres composantes. Il veillera également à connaître les enjeux de son utilisation dans le domaine de la relation d'aide.

Dans le domaine de la santé et des relations humaines, l'utilisation des TIC demande au professionnel de connaître un ensemble de facteurs afin de faire un choix éclairé quant à la ou aux technologies à considérer. À cet égard, il peut se référer, entre autres, au document de référence publié en août 2018 par la Commission de la santé mentale du Canada, *Trousse d'outils pour l'adoption de services de cybersanté mentale*¹, de même qu'au document d'aide à la décision : *Applications de santé mentale : Comment faire un choix éclairé*².

5.1.1. S'assurer de la pertinence de recourir à l'utilisation des TIC



« Le professionnel doit utiliser son jugement professionnel lorsqu'il est question d'utiliser la télépratique, à savoir si ce moyen est approprié ou non pour le client/patient. » (CIQ, 2016, p. 9)

La présente section n'aborde pas la gestion numérique du dossier professionnel, qui sera traitée dans la section 7 de ces lignes directrices.

Afin de juger si l'utilisation des TIC est appropriée pour offrir ses services à la personne qui y recourt, que ce soit en télépratique, en soutien à l'autonomie, en soutien entre les rencontres ou en présentiel, le psychoéducateur doit tenir compte de plusieurs éléments. Pour ce faire, il cherchera à :

¹ https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2018-09/Trousse_doutils_adoption_cybersante_%20mentale_2018_fr.pdf

² https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2018-01/eMH_app_fr.pdf

➤ Évaluer si l'utilisation des TIC est adaptée pour répondre aux besoins de la personne

Le psychoéducateur doit tout d'abord évaluer si l'utilisation de la technologie est appropriée en fonction de plusieurs critères : l'âge de la personne ou du groupe de personnes, les aspects cliniques et la présence de diagnostics, les caractéristiques et la condition physiques, les compétences de communication, les aspects culturels. Aussi, devra-t-il utiliser son jugement professionnel afin de déterminer s'il est possible et souhaitable de recourir aux technologies dans le cadre du service qu'il rend à ce ou ces clients, dans leur intérêt.

Le code de déontologie précise à cet égard que le psychoéducateur s'abstient d'effectuer un acte inapproprié ou disproportionné au besoin de son client (art. 36).

Pour ce faire, le psychoéducateur effectuera un premier contact, en présentiel lorsque possible, au cours duquel, dans le cadre de son évaluation psychoéducative, il devra obtenir les informations suivantes :

- ❖ La possibilité technique de la personne à utiliser la technologie choisie.

Le psychoéducateur doit se demander si la personne a accès à la technologie choisie. Il doit également se demander si elle est physiquement en mesure de l'utiliser.

- ❖ La capacité intellectuelle de la personne à utiliser la technologie choisie.

Le psychoéducateur veille à tenir compte des habiletés intellectuelles que requiert la technologie choisie et à évaluer si la personne possède les capacités nécessaires pour les manipulations qu'elle devra effectuer, de même que pour comprendre son utilisation et les résultats de celle-ci. Il tient également compte de ses habiletés relatives aux codes et conventions numériques, inhérentes à l'utilisation de l'outil technologique choisi.

- ❖ Les habiletés techniques pour assurer la fonctionnalité de la technologie choisie.

Le psychoéducateur doit tenir compte des habiletés de la personne à effectuer plusieurs opérations techniques nécessaires à l'utilisation de la technologie choisie, par exemple la connexion à un réseau, la mise à jour d'une application, la résolution de problèmes techniques ou encore la mise en place d'un logiciel de protection de l'appareil informatique. Cela implique également que la personne possède un certain niveau de connaissance du vocabulaire lié à cette technologie.

- ❖ La capacité de la personne à comprendre les risques et les limites de l'utilisation des TIC proposée.

Afin de s'assurer que le consentement de la personne est éclairé (section 5.2), le psychoéducateur vérifiera que la personne est en mesure de comprendre les risques qui sont associés à l'utilisation de la technologie, de même que les limites de l'outil et les limites à l'intervention professionnelle que son utilisation peut engendrer.

- ❖ La convenance de l'utilisation des TIC avec les valeurs de la personne et ses normes culturelles.

Le psychoéducateur doit tenir compte des réticences de la personne à l'utilisation de la technologie, même si selon lui cette utilisation serait bénéfique pour cette personne.

- ❖ La présence de limitations au plan de la santé physique et mentale qui pourraient nuire à la prestation du service par l'utilisation de technologies ou encore présenter un risque pour la personne dans ce type de prestation de service.

Par exemple, lorsque la personne présente un haut risque de crise épileptique ou encore de crise psychotique, l'intervention à distance par visioconférence pourrait être contre-indiquée.

- ❖ Les éléments contextuels qui favorisent l'utilisation des TIC ou qui, au contraire, en limitent ou proscrivent son utilisation.

Entre autres éléments contextuels, l'accès de la personne ou du groupe de personnes à la technologie en constitue un d'importance.

- ❖ Les aspects cliniques qui pourraient faire obstacle à l'utilisation des TIC ou encore qui justifient de ne pas y recourir.

Par exemple, l'intervention à distance pourrait constituer une intervention inadaptée, voire à proscrire, lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès d'une personne présentant de l'isolement social ou encore une phobie sociale.

- ❖ Le consentement libre et éclairé de la personne à recourir à l'utilisation des TIC (section 5.2).

➤ **Évaluer si l'utilisation des TIC est adaptée au type de service offert.**

En fonction du type de service qu'il offre, que ce soit pour une clientèle ou une problématique particulière, le psychoéducateur évalue si l'utilisation des TIC est appropriée. Par exemple, une intervention de désensibilisation *in vivo* ne peut, comme son nom l'indique, se faire qu'en présentiel lorsqu'il s'agit d'accompagner la personne.

Cette évaluation de la pertinence de recourir aux TIC doit également s'effectuer tout au cours de la prestation de services auprès de la personne.

Advenant que l'utilisation des TIC s'avère inappropriée pour la prestation de service auprès de la personne, le psychoéducateur est tenu de lui offrir des services sans son utilisation ou encore de la référer à un autre psychoéducateur.

5.1.2. Mettre en place les conditions qui favoriseront l'atteinte des objectifs

➤ **La nature de l'outil**

Le choix de l'outil doit être approprié à l'objectif fixé par son utilisation, en plus de convenir à la personne à laquelle le psychoéducateur prévoit rendre des services en y ayant recours.

➤ **La compétence du psychoéducateur à utiliser l'outil**

Le psychoéducateur s'assure de posséder les compétences suffisantes nécessaires à l'utilisation de la technologie choisie et d'être en mesure d'offrir du soutien technologique à la personne à qui il fournit des services au moyen de cette technologie si cela s'avère nécessaire. Il doit de plus s'assurer de pouvoir bénéficier d'un soutien technologique en cas de difficulté qui dépasserait ses connaissances en la matière (section 2.1.1).

➤ **La compétence de la personne à utiliser la technologie choisie**

Qu'il s'agisse d'un logiciel ou d'une application, il est important de savoir si la personne possède des connaissances sur l'utilisation de l'outil choisi. Le psychoéducateur vérifiera que la personne a les connaissances nécessaires avant de commencer l'utilisation de l'outil dans son intervention (section 2.1.2).

5.1.3. Prévoir et gérer les risques

L'utilisation des TIC représente, dans certains cas, un avantage pour la personne qui requiert des services de psychoéducation, mais également pour le psychoéducateur qui y recourt. Pourtant, tout comme dans la prestation de services en présentiel, des risques sont à prendre en compte. Le psychoéducateur qui planifie utiliser les TIC prévoit donc ces risques et s'assure d'être en mesure de les gérer de manière satisfaisante, sans risque de préjudice pour la personne à qui il offre ses services.

Au nombre des éléments pour lesquels le psychoéducateur doit prendre des mesures préventives et correctives le cas échéant, il y a la fiabilité des données et de l'outil, les risques d'interruption de service, les situations de crise ou d'urgence psychosociale et la confidentialité des séances à distance.



« Les professionnels ayant recours à l'utilisation des TIC doivent préalablement établir un plan afin de pallier aux situations d'urgences, qu'elles soient d'ordre technique ou clinique, afin de s'assurer de la sécurité physique et psychologique de la personne requérant ses soins/services par cette modalité. » (CIQ, 2016, p. 12)

➤ Fiabilité des données

La technologie permet-elle d'avoir des données fiables ? Les informations obtenues à distance doivent être mises en perspective. Par exemple, en visioconférence, les informations visuelles que le psychoéducateur reçoit à distance peuvent être altérées par l'éclairage ou la qualité du système informatique utilisé ; le son peut être modifié, de même que les informations provenant de l'environnement de la personne qui sont généralement partielles. Toutes ces informations doivent être interprétées avec prudence. De la même manière, un outil d'évaluation auto rapporté utilisé à distance sera analysé en tenant compte que la personne qui l'a rempli n'était pas en présence du psychoéducateur. Le psychoéducateur veillera également à ce que les outils technologiques et les applications auxquels il recourt en présentiel permettent d'obtenir des données fiables.



« Le professionnel doit s'assurer que l'appareil de mesure ou l'application mobile qui est utilisé lors d'un service à distance est fiable. Les résultats obtenus et l'interprétation doivent être valides et identiques à ceux obtenus en présentiel. » (CIQ, 2016, p. 13)

Enfin, diverses applications font régulièrement leur apparition sur le marché et sont accessibles au public dans l'Internet. Le psychoéducateur tient compte de la validité et de la fiabilité des données produites par celles-ci avant de les utiliser dans son évaluation ou en cours d'intervention.

➤ Fiabilité de l'outil

La technologie peut s'avérer d'une grande aide et même permettre à une personne ne pouvant se déplacer d'accéder à des services dont elle a besoin et qu'elle ne pourrait obtenir autrement. Afin d'assurer une qualité d'intervention, le psychoéducateur doit choisir des outils reconnus pour leur fiabilité. Toutefois, il arrive que les outils technologiques fassent défaut, ou encore que les systèmes qui les supportent tombent en panne. Le psychoéducateur prévoit ces éventualités et planifie la stratégie à mettre en place si la technologie fait défaut en

cours d'intervention. Ainsi, si son intervention se fait à distance, il aura pris soin d'obtenir un moyen de joindre la personne autrement (numéro de téléphone ou autre) afin de poursuivre l'intervention ou de convenir avec la personne de faire autrement. Cette stratégie aura été discutée avec la personne au préalable et aura été convenue avec elle. De la même manière, si une application que le psychoéducateur utilise tombe en panne en cours d'utilisation, il aura prévu une solution de rechange satisfaisante pour pallier le défaut de l'outil technologique. Enfin, lorsqu'une technologie est utilisée entre les rencontres avec la personne, le psychoéducateur s'assure d'une stratégie avec la personne, et avec son entourage selon le contexte, pour éviter qu'une panne de l'outil puisse créer un préjudice à cette personne.

➤ **Interopérabilité**



« Le professionnel doit, dans les contextes où cela s'applique, veiller à ce que l'application ou le logiciel utilisé soit interopérable avec les systèmes utilisés. » (CIQ, 2016, p. 14)

Lorsque l'outil technologique utilisé dans le milieu de vie de la personne vise à collecter des données qui seront analysées par un système auquel il sera relié, le psychoéducateur s'assure que ledit outil est compatible avec ce système. Par exemple, lorsqu'une application de géolocalisation est utilisée par une personne en perte d'autonomie, le système auquel cette application est reliée doit pouvoir en recevoir le signal et l'interpréter adéquatement, à défaut de quoi l'utilisation de l'application pourrait créer une situation de fausse sécurité où on laisserait la personne se déplacer plus librement en croyant pouvoir la repérer rapidement alors que ce ne serait pas le cas.

➤ **Urgence clinique ou psychosociale**

Le psychoéducateur qui intervient à distance auprès d'une personne a la responsabilité de connaître les ressources disponibles dans la région où se trouve cette personne afin de pouvoir l'y référer si nécessaire. De plus, il doit connaître les ressources auxquelles faire appel dans l'environnement de la personne en cas d'urgence clinique ou psychosociale. Le psychoéducateur a la responsabilité de soutenir la personne auprès de laquelle il intervient si celle-ci présente une urgence clinique ou psychosociale, même si elle se trouve à distance de lui. Ceci est vrai tant en cours de séance à distance qu'entre ces séances : il a la responsabilité de fournir à cette personne des indications claires et précises afin qu'elle recoure à des services de crise même dans les moments où lui-même n'est pas disponible. Ceci implique également qu'il veillera à informer la personne de l'existence de ces ressources et services et conviendra avec elle qu'elle aura à y recourir entre les séances ou en période d'absence si sa situation le nécessite.

➤ **Confidentialité des séances à distance**



« Le professionnel doit s'assurer de la confidentialité de toute séance servant à une prestation de service à distance. » (CIQ, 2016, p. 11)

Le psychoéducateur est responsable de garantir la confidentialité lors d'une prestation de services à distance, tout comme en présentiel. Ainsi, de même qu'il doit s'assurer de fermer la porte de son bureau lorsqu'il est en présence de la personne, il doit vérifier que l'échange à distance reste confidentiel. L'échange qui se fait par l'Internet est-il audible par un tiers, qu'il soit dans l'environnement du psychoéducateur ou celui de la personne auprès de laquelle il intervient ? Si c'est le cas, le psychoéducateur prendra les mesures pour pallier la situation.

Si la personne auprès de laquelle il intervient nécessite d'être accompagnée d'une autre personne, soit en raison de son âge ou de ses capacités, le psychoéducateur prévoit des mesures pour assurer la confidentialité de l'échange à distance. Ainsi, s'il intervient à distance auprès d'un enfant, l'adulte l'accompagnant pourra être à proximité de la porte du local où il se trouve tout en n'ayant pas la possibilité d'entendre l'échange. Ou encore, le psychoéducateur obtiendra un serment de discrétion de la part de l'accompagnateur de la personne ayant un handicap physique qui nécessiterait de l'aide de la part de cet accompagnateur pour la manipulation de l'outil technologique.

Le psychoéducateur verra également à ce que l'application utilisée soit sécurisée et les données protégées, qu'elles soient enregistrées sur un ordinateur personnel, sur une plateforme propre à un organisme, ou encore hébergées sur une plateforme tiers. Des applications ou plateformes hébergeant ou faisant transiter l'information sous forme électronique peuvent être situées à l'extérieur du Québec et, dans ce cas, comme mentionné précédemment, l'encadrement législatif peut différer de celui du Québec en matière de protection des renseignements personnels et de la vie privée. Il est important ici de se rappeler que la majorité des moyens de communication électronique peuvent faire transiter les messages par de nombreux serveurs susceptibles d'en garder une copie et se trouver dans d'autres entités administratives. Le psychoéducateur doit donc s'assurer que les applications ou les plateformes qu'il utilisera hébergent ou font transiter les données au Québec ou au Canada.

De plus, il est important d'être conscient que tout participant à une séance à distance pourrait être en mesure d'enregistrer ladite séance ou des parties de celle-ci. Le psychoéducateur prendra les précautions qui s'imposent et en discutera avec la ou les personnes auprès desquelles il intervient à distance. Ceci est vrai pour les interventions individuelles de même que pour les services offerts à un groupe de personnes. L'utilisation de plateformes permettant au psychoéducateur de contrôler les fonctions disponibles à ses interlocuteurs sera alors à privilégier. Ces plateformes offrent également des fonctionnalités qui permettent d'obtenir une liste visible des participants et des mesures efficaces d'identification de ces derniers.

5.1.4. Assurer la sécurité et l'accessibilité des données

Le psychoéducateur s'assure que les informations recueillies et échangées lors de l'utilisation de technologies en cours de prestation de service sont inaccessibles à toute personne non autorisée. Il doit également s'assurer que ces données ne pourront être altérées.

Par ailleurs, les données échangées ou recueillies par l'utilisation des TIC font partie des informations versées au dossier professionnel, et la personne pourra en demander l'accès. Les règles d'accès au dossier s'appliquent ici de la même façon que pour les informations colligées par un autre moyen.

Enfin, lorsqu'il utilise des plateformes permettant la prestation de service à distance (cyberconférence, vidéoconférence, etc.), le psychoéducateur aura pris des mesures préventives afin que des informations accessibles sur son ordinateur ne soient pas divulguées par inadvertance à son ou ses interlocuteurs. Par exemple, si la plateforme permet un partage du bureau, il nettoiera son bureau et désactivera les fonctions de notifications instantanées avant de commencer sa séance à distance. La présence d'icônes, de raccourcis vers des documents,

de notifications par courriel ou encore de messages instantanés pourrait engendrer une situation de bris de confidentialité pour les autres clients ou correspondants du professionnel.

5.2. LE CONSENTEMENT À L'UTILISATION DES TIC DANS L'INTERVENTION



« Le professionnel doit obtenir, en tout temps, un consentement libre et éclairé tant pour les soins/services dispensés que pour l'utilisation des TIC. » (CIQ, 2016, p. 10)

Le psychoéducateur qui décide de fournir des services par le biais des TIC procédera à différentes actions, qu'il consignera au dossier de son client, pour obtenir ce consentement. Ainsi le psychoéducateur doit :

5.2.1. Obtenir le consentement libre et éclairé

Le psychoéducateur obtiendra le consentement libre et éclairé de la personne ou du groupe de personnes à qui il prévoit fournir ses services, tel qu'il le ferait en présentiel.

Lorsque la personne ou le groupe de personnes qui sollicite des services se trouve à distance du psychoéducateur, il peut être plus compliqué pour ce dernier d'obtenir et de documenter leur consentement libre et éclairé si les interactions ne se font pas en personne. Toutefois, à la suite d'un échange verbal sur le contenu de ce consentement, l'utilisation du courriel ou de la télécopie de manière sécuritaire (sections 6.1 et 6.2) peut être un moyen pour pallier la distance.

Par ailleurs, la notion de consentement libre et éclairé peut différer selon que la personne se trouve dans une juridiction différente. Le psychoéducateur s'informerera donc des lois qui s'appliquent et en tiendra compte.

5.2.2. Fournir les informations pertinentes

Lorsqu'il procède à l'obtention du consentement, et pour que celui-ci soit éclairé, le psychoéducateur fournit à la ou aux personnes les informations pertinentes en lien avec ses services, ses compétences et son expertise. Lorsque ce consentement se fait à distance, le psychoéducateur doit également fournir à la ou aux personnes une copie du Code de déontologie et, dans le cas d'un psychoéducateur qui perçoit des honoraires, une copie du *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes*, documents sur lesquels il inscrira les coordonnées de l'Ordre (*Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs*, art. 16).

Les informations fournies au client doivent inclure la question de l'utilisation de la ou des technologies auxquelles le psychoéducateur prévoit recourir aux fins de sa prestation de service. De plus, le psychoéducateur s'assure d'informer ces personnes à propos de la pertinence et des avantages de l'utilisation de technologies en lien avec le but poursuivi par la prestation de service, de même que des limites et des risques qui y sont liés (par exemple : absence de repères visuels et auditifs, décalage des réactions, besoin de services de crise, atteintes possibles à la confidentialité et incidents techniques).

À ce propos, il pourrait être judicieux de référer la ou les personnes au document d'information *La santé mentale, la technologie et vous*³.

Dans un contexte de pratique privée ou de pratique autonome, où il y a facturation de services, les informations liées à cette facturation doivent faire partie des éléments du contrat que le psychoéducateur abordera lors de l'obtention du consentement, et ce, avant le début de la prestation de services. Le psychoéducateur prête attention aux différents éléments à discuter à propos de la facturation soit, entre autres, le tarif horaire pour les séances à distance, l'utilisation de la messagerie instantanée (texto, SMS) ou du téléphone, les interruptions de services, les conditions d'utilisation des renseignements liés à la carte de crédit, etc.

Enfin, dans tous les contextes où cela s'applique, le psychoéducateur inclura aux éléments abordés dans le cadre du consentement celui de la communication d'information à l'aide des TIC (section 6), telles que l'utilisation des courriels, des messageries instantanées, des médias sociaux, etc.

5.2.3. S'assurer de la compréhension des informations fournies

Le psychoéducateur s'assurera que la ou les personnes ont compris les informations fournies et ont pu en prendre la mesure des avantages et des risques (section 5.1.1). Ce niveau de compréhension dépend d'une part des capacités intellectuelles de la personne (section 5.1.1) et, d'autre part, de sa connaissance et de sa compréhension du domaine de l'informatique et de l'utilisation des technologies (section 5.1.2). Le psychoéducateur a donc la responsabilité de vulgariser les informations lorsque la capacité de compréhension de la personne le requiert.

5.2.4. Informer de l'implication de la présence d'un tiers

Certains contextes nécessitent la présence d'un tiers lorsque le service est reçu à distance par la personne (section 5.1.3). Le psychoéducateur informera alors la ou les personnes de la nécessité de la participation de tiers et du partage d'informations avec ces personnes, de même que des limites de la confidentialité dans ce contexte.

5.2.5. Prévoir les situations d'urgence psychosociale ou technique

Le professionnel qui intervient à distance par un moyen technologique devra convenir avec la ou les personnes des ressources qui seraient sollicitées si une situation d'urgence psychosociale ou de santé mentale survenait, de même que des moyens de communication à utiliser en cas de panne de la technologie en cours d'utilisation (section 5.1.3).

³ <https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2017-08/MHCC%20Companion%20Product%20FR.pdf>

5.2.6. Donner l'information sur le droit de porter plainte

Le psychoéducateur a l'obligation de fournir à la ou aux personnes à qui il offre des services, qu'elles soient à distance ou non, et à celles qui reçoivent ces services en dehors du Québec, les coordonnées de l'organisme de réglementation gouvernemental auprès duquel signaler toute violation présumée de la loi, de même qu'il doit les informer de leurs droits et des mécanismes prévus pour porter plainte au syndic de l'Ordre s'il y a présomption de violation du code de déontologie.

5.2.7. Valider en continu le consentement

Le consentement libre et éclairé est obtenu au moment de l'offre de service, mais il doit également être validé tout au long de la relation professionnelle avec la personne ou le groupe de personnes. Aussi, le consentement à des services à l'aide des technologies sera réexaminé lorsque nécessaire, cette utilisation des TIC constituant un aspect important dudit consentement.

6. LA COMMUNICATION D'INFORMATION À L'AIDE DES TIC ET LA TÉLÉTRANSMISSION DES RENSEIGNEMENTS

Les technologies sont de plus en plus utilisées en communication et la transmission d'informations personnelles n'est pas exclue des objets que ce mode de communication permet de faire transiter. Toutefois, il serait erroné de croire que ces technologies permettent de procéder à la migration de données personnelles sans risque de leur interception, altération ou diffusion inappropriée. En conséquence, des moyens ont été développés pour permettre de maintenir la confidentialité des renseignements transmis.



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.

De plus, lorsqu'il s'agit de l'utilisation de technologies mobiles, le psychoéducateur doit faire preuve d'une grande prudence et prendre 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. Ces modes de transmission seront abordés dans les présentes lignes directrices, de même que 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.

Certains de ces modes de transmission pouvant également servir à informer le public plus largement, plusieurs de leurs caractéristiques doivent être prises en compte par le professionnel. Aussi, le psychoéducateur prendra-t-il les mesures appropriées afin de s'assurer de respecter ses obligations professionnelles.

6.1. UTILISATION DES COURRIELS

L'utilisation des courriels n'est pas sans risque lorsqu'il s'agit d'échanger des informations avec la personne qui recourt à nos services ou à un tiers. Ces informations peuvent être interceptées, modifiées ou encore utilisées à mauvais escient. De plus, le risque d'envoi à un destinataire erroné est toujours présent.

L'envoi de renseignements confidentiels par courriel, à destination de la personne faisant l'objet de ces renseignements ou d'un tiers, doit être autorisé par cette personne. Aussi, le psychoéducateur informera-t-il la personne des avantages et des risques de cette communication au moment d'obtenir son consentement (section 5.2.2). Il est important ici de se rappeler que la majorité des services de messagerie par courriel sont hébergés en dehors du Québec et bien souvent en dehors du Canada, et que ces mêmes services peuvent faire transiter les messages par de nombreux serveurs pouvant en garder une copie et se trouver dans d'autres juridictions. Cela implique que les lois qui s'appliquent à l'accès aux données personnelles qu'elles contiennent ou font transiter ne garantissent pas nécessairement leur sécurité de la même manière que les lois québécoises et canadiennes le font pour les données hébergées par les services ou plateformes au Québec ou au Canada.

Pour procéder à l'envoi de manière sécuritaire, le psychoéducateur mettra ces informations dans un document ou un fichier sécurisé qu'il joindra audit courriel, à moins que la personne faisant l'objet de ces informations s'y oppose, en toute connaissance de cause.

Pour sécuriser le document, le professionnel peut utiliser un mot de passe qu'il s'assurera de fournir au destinataire du courriel par un autre moyen de communication. Il peut également chiffrer le document avant son envoi et fournir la clé de chiffrement au destinataire par un autre moyen de communication. Ici, le choix du moyen pour sécuriser le document dépendra du niveau de sensibilité des données contenues dans le document ou encore de l'entente entre le psychoéducateur et la personne dont les renseignements confidentiels sont contenus dans le document. Il est à noter que la conversion des documents à transmettre en fichiers PDF non modifiables est une bonne pratique lorsqu'il ne s'agit pas de documents de travail.

Le psychoéducateur vérifiera soigneusement l'adresse courriel du destinataire avant de transmettre la communication et le document. Lorsqu'il s'agit d'un envoi en réponse à un courriel reçu, le psychoéducateur doit se montrer très vigilant afin de distinguer les fonctions « répondre » et « répondre à tous », de même lorsque la fonction automatique d'achèvement des noms est activée.

Les courriels sont considérés comme des documents et, en tant que tels, ils doivent être déposés au dossier. Le psychoéducateur devra également documenter au dossier toutes ses actions en lien avec cette transmission. De plus, il veillera à 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).

6.2. UTILISATION DE LA TÉLÉCOPIE

Bien que cette pratique soit peu courante, il existe des milieux où elle est encore présente. L'envoi de documents par télécopie nécessite de mettre en place certaines précautions afin d'éviter la transmission d'informations confidentielles à un tiers par inadvertance, l'interception de ces informations ou encore leur perte. Aussi, le psychoéducateur qui désire procéder à l'envoi d'un document contenant des informations confidentielles s'assurera-t-il tout d'abord que le numéro de transmission qu'il possède est exact et que son entrée est également exacte avant de lancer la communication. Il informera le destinataire du moment de l'envoi afin que celui-ci puisse garantir sa réception de manière sécuritaire.

Lors de l'envoi de la télécopie, le psychoéducateur recueillera le bordereau de télécopie dûment rempli (coordonnées complètes du destinataire et numéro de téléphone de l'expéditeur) ainsi que le rapport de transmission qu'il versera au dossier.

De la même manière, lorsqu'il est averti d'un envoi par télécopie à son intention, il s'assurera d'être présent au moment de sa réception afin de le recueillir.

6.3. UTILISATION DE L'INTERNET

L'Internet peut s'avérer un outil utile pour communiquer ou partager de l'information d'intérêt général ou encore pour informer le public de son offre de services.



La communication ou le partage d'informations dans l'Internet doit se limiter strictement à de l'information générale concernant des thèmes ou problématiques en lien avec le domaine d'exercice.

Ainsi, un psychoéducateur pourrait utiliser une page Web, un blogue, un webinaire, etc. pour partager de l'information avec la population en général concernant des problématiques telles que l'intimidation, les difficultés liées au passage de l'adolescence à la vie adulte ou encore les défis liés au placement d'un proche, par exemple. Il pourrait également s'agir du partage d'outils destinés au grand public ou encore de ressources, de publications d'intérêt, etc.

Lorsqu'il construit de telles pages dans l'Internet, le psychoéducateur affiche son titre professionnel. Il s'assure également de la qualité des informations qu'il y verse et cite clairement leur source. Il est à noter que le psychoéducateur prendra soin de respecter les droits d'auteurs en tout temps.

S'il gère une page interactive ou un blogue, le psychoéducateur doit s'assurer que l'échange demeure sécuritaire et respectueux pour tous les utilisateurs et que les propos qui y sont échangés respectent les lois en vigueur. On peut penser ici, par exemple, au Projet de loi n° 59 concernant la prévention et la lutte aux propos haineux (PL 59). Par ailleurs, il est à noter qu'en vertu de l'aspect transfrontalier de l'Internet, les lois applicables peuvent être diverses.

Le psychoéducateur peut également utiliser l'Internet pour informer le public des services qu'il offre. Ces informations doivent être claires et justes et contenir les coordonnées professionnelles nécessaires pour le joindre. De plus, lorsque son site ou sa page permet au public d'entrer des informations pour le contacter, le psychoéducateur fournit 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.

6.4. UTILISATION DE LA VISIOCONFÉRENCE, VIDÉOCONFÉRENCE OU CYBERCONFÉRENCE

L'éventail de choix de plateformes informatiques pour procéder à la communication directe à distance avec une ou plusieurs personnes est devenu, 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 et des liens Internet, de partager les écrans respectifs, de même que de travailler conjointement sur un même document.

Le psychoéducateur peut utiliser ces plateformes 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. Il doit toutefois s'assurer que les caractéristiques de sécurité de la technologie sont suffisantes : cryptage des informations, authentification des participants, sécurité des mots de passe et protection des renseignements personnels. Ces caractéristiques doivent respecter les lois en vigueur et permettre au psychoéducateur de respecter son code de déontologie.

6.5. UTILISATION DE LA TÉLÉCONFÉRENCE OU CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE

L'utilisation de la téléphonie pour échanger de l'information est également possible à plusieurs interlocuteurs. Lorsqu'il utilise la téléconférence à des fins de discussion clinique, de supervision clinique ou encore de

téléexpertise, le psychoéducateur demandera aux participants de confirmer leur identité et s'assurera que la séance est verrouillée quand tous les participants se seront joints au groupe.

De plus, il veillera à ce que les propos échangés ne puissent être entendus à l'extérieur du groupe de participants. Ainsi, s'il participe en mettant l'appel en « mains libres », il s'assurera que le niveau sonore est suffisamment bas pour qu'une personne extérieure à l'échange ne puisse en saisir le contenu.

6.6. UTILISATION DE L'INFONUAGIQUE ET AUTRES PRATIQUES ÉMERGENTES

6.6.1. L'infonuagique

La connexion à distance à une structure informatique permet, en plus du stockage, l'échange d'information à distance. Ces structures peuvent être diverses : l'infonuagique peut se déployer en un réseau interne à une organisation (infonuagique privée interne), un réseau externe à une organisation réservé à cette dernière (infonuagique privée externe), un réseau d'une organisation ouvert au public (infonuagique publique), un réseau partagé à l'intérieur d'un regroupement d'organismes (infonuagique communautaire) et des réseaux combinant un ou plusieurs modèles d'organisation de réseau (infonuagique hybride).

Le psychoéducateur travaillant dans ces différents environnements informatiques s'assure de savoir dans lequel de ces modèles il échange (ou dépose) de l'information et, par le fait même, quels sont les risques associés au modèle. À ce titre, il doit savoir que selon les contrats, les fournisseurs de ces services infonuagiques peuvent par exemple retenir les données hébergées en cas de frais non payés, ou encore s'accorder une licence d'exploitation des données hébergées (surtout vrai lorsqu'il s'agit de services dits gratuits). De plus, 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. Le psychoéducateur devra donc être prudent lorsqu'il décidera d'utiliser l'infonuagique pour échanger (et gérer) des informations confidentielles.

Enfin, 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.

Le psychoéducateur choisira un nuage hébergé au Canada, sous contrôle canadien, offrant des garanties de protection des informations confidentielles.

Ici encore, le psychoéducateur a l'obligation d'informer le client de cette utilisation de l'infonuagique et des risques associés, et obtenir son accord. Il doit utiliser un mot de passe efficace et s'assurer du chiffrement des données. Également, en prévision de panne ou d'un conflit avec un fournisseur de services infonuagiques, il est recommandé que le psychoéducateur qui héberge des données sur un nuage en sauvegarde une copie.

6.6.2. La messagerie instantanée

Parmi les pratiques émergentes, celle de l'utilisation de la messagerie instantanée, textos ou SMS, soulève plusieurs questions. Le psychoéducateur peut-il communiquer avec ses clients par messagerie instantanée ? Que peut-il échanger ? Dans quel contexte peut-il le faire ?

Bien sûr, la popularité des textos est aujourd'hui une évidence et leur utilisation dans le cadre d'une intervention en psychoéducation mérite que l'on s'y attarde.

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-t-elle, 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, doivent être pris en compte. Le téléphone cellulaire, ou téléphone intelligent, ne doit être accessible que par un mot de passe sécuritaire et la fonction de mise en veille automatique avec mot de passe doit être activée. De plus, toute donnée concernant la clientèle du psychoéducateur et accessible dans ou par le téléphone devra être sécurisée.



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.

Ainsi, lorsqu'il veut utiliser la messagerie instantanée, le psychoéducateur s'assure :

- De procéder au consentement libre et éclairé à propos de l'utilisation de ce moyen technologique (section 5.2) ;
- De valider le numéro du destinataire avant l'envoi du texto ;
- De ne pas divulguer des informations pouvant permettre d'identifier le client ;
- De ne pas échanger des photographies ou vidéos qui pourraient permettre d'identifier le client ;
- De se limiter aux informations pertinentes et nécessaires ;
- D'apposer sa signature professionnelle au message envoyé ;
- De garder un ton approprié à la relation professionnelle ;
- D'utiliser son numéro de téléphone professionnel.

De plus, de la même manière que pour les courriels, le psychoéducateur informe le client de cette utilisation, des personnes susceptibles d'y avoir accès et des risques associés à son utilisation. Il doit également documenter cet échange à propos du consentement et déposer au dossier une copie des échanges effectués par messagerie électronique.

6.6.3. Les médias sociaux

Au même titre que le téléphone intelligent, l'utilisation des médias sociaux fait partie du quotidien et on peut constater que cette utilisation remplace parfois même celle du courriel dans les communications entre les personnes. Il est également de plus en plus courant que les personnes qui sollicitent les services de psychoéducateurs demandent qu'on y recoure pour communiquer avec eux.

Par ailleurs, les psychoéducateurs, tout comme le reste de la population, sont de plus en plus présents sur ces réseaux, que ce soit pour des raisons professionnelles ou personnelles.

Quel peut être l'impact de l'utilisation de ces médias sur la pratique du psychoéducateur ? Quel comportement adopter ?

➤ Compte (ou page, ou site) privé ou public

Les comptes de plusieurs médias sociaux proposent différents paramètres d'accès, dont celui appelé « privé ». Pourtant, malgré ce qualificatif, les comptes des réseaux sociaux sont tout sauf privés. En effet, même si les

publications d'une personne ne peuvent être vues que par ses « amis » ou contacts autorisés, bien souvent, les « amis » des « amis » peuvent également les consulter, ce qui fait de ce réseau un domaine public. C'est du moins ce qu'a statué la Commission des lésions professionnelles dans une affaire où la preuve présentée et jugée recevable était constituée de l'impression d'un échange ayant eu lieu dans le réseau social Facebook⁴. De même, des échanges sur les comptes des réseaux sociaux ont également été acceptés en preuve par le conseil de discipline de l'Ordre⁵ à propos de la conduite de professionnels, ces échanges étant considérés de nature publique en raison des caractéristiques de ces réseaux. Aussi, le psychoéducateur gardera-t-il en tête que peu importe le statut d'un compte sur un réseau social, tout commentaire ou toute information qu'il y déposera sera considéré comme étant du domaine public.



Les réseaux sociaux constituent des lieux publics, même si ceux-ci sont virtuels.

Le psychoéducateur agira alors de manière à respecter son code de déontologie, comme il le ferait en situation publique réelle (lire ici non virtuelle).

Par ailleurs, bien que plusieurs psychoéducateurs possèdent des comptes différents selon que leur réseau est personnel ou professionnel, toute publication de leur part est considérée du domaine public.

➤ **Partage d'information et d'images**

Lorsqu'il partage des informations sur un réseau social, le psychoéducateur s'assure qu'elles sont justes et valides. S'il partage un article, un texte ou une partie de texte, il en précise la provenance. De plus, le psychoéducateur prend soin de respecter les droits d'auteurs.

Par ailleurs, il s'abstient de partager des informations à propos des personnes qui font appel à ses services ou qui permettraient de les identifier.

Enfin, il fait preuve de discernement lorsqu'il partage des images ou des photos personnelles afin d'éviter les interprétations erronées ou dégradantes qui pourraient être associées à sa profession.

➤ **Recherche d'information**

Lorsque des informations concernant une personne à laquelle il fournit, a fourni ou fournira des services viennent à sa connaissance, le psychoéducateur s'abstient de faire une recherche pour en savoir davantage. Il ne cherche pas non plus à obtenir de l'information de manière délibérée. Aussi, le psychoéducateur évitera-t-il d'utiliser les réseaux sociaux pour rechercher de l'information à propos de son client. Tel que le spécifie l'article 9 du *Code de déontologie*, le psychoéducateur s'abstiendra de s'immiscer dans la vie privée de ses clients. De plus, en respect de l'article 8, il cherchera à maintenir une relation de confiance avec son client et s'abstiendra de chercher de l'information sur lui à son insu.

⁴Landry et Provigo Québec inc. (Maxi & Cie), 2011 QCCLP 1802 (CanLII), <<http://canlii.ca/t/fkj7s>>, consulté le 2019-07-17.

⁵ Psychoéducateurs (Ordre professionnel des) c. Gaudefroy,

https://www.ordrepsed.qc.ca/~media/pdf/Grand_public/Me_proteger/Decisions_disciplinaires/46-15-003%20D%C3%A9cision%20sur%20culpabilit%C3%A9.ashx?la=fr, consulté le 2019-07-17.

Psychoéducateurs (Ordre professionnels des) c. Mino,

https://www.ordrepsed.qc.ca/~media/pdf/Grand_public/Me_proteger/Decisions_disciplinaires/46-13-001%20Radiation%20provisoire.ashx, consulté le 2019-07-17

➤ Partage d'opinion

Lorsqu'il se prononce sur des sujets dans son champ de pratique, le psychoéducateur s'assure de posséder les connaissances nécessaires et que celles-ci sont à jour, de même il s'assure que ses propos sont conformes à l'éthique professionnelle.

De plus, il s'abstient de poser des actes ou de tenir des propos dérogatoires à l'honneur ou à la dignité de la profession, que son compte soit professionnel ou personnel. Ainsi, ses propos sur les réseaux sociaux témoignent du respect de la personne et sont exempts de diffamation.

➤ Demandes « d'amis »

Lorsqu'il est présent sur les réseaux sociaux, il n'est pas rare pour le psychoéducateur d'être sollicité par des personnes à qui il rend ou a rendu des services professionnels pour qu'il les ajoute à ses contacts. Quelle conduite adopter alors ?

Dans un tel contexte, le psychoéducateur agira avec discernement en tenant compte de sa posture professionnelle. En effet, plusieurs éléments doivent être considérés avant de prendre la décision d'accepter ou non ce type de réseautage avec des clients ou d'anciens clients, dont les éléments suivants :

- La distance professionnelle et le risque associé au développement d'une relation plus intime
- La durée de la relation professionnelle
- Le risque d'avoir accès à des informations sur la personne qu'elle n'aura pas délibérément voulu divulguer au psychoéducateur
- Le droit à la vie privée du psychoéducateur



• Une demande d'ajout à ses contacts sur un réseau social doit être envisagée comme une demande de relation en dehors du cadre initial qui est celui de la relation d'aide.

Ainsi, un manque de distance, nécessaire à la relation professionnelle, risque de s'établir et d'engendrer des biais pouvant nuire à cette relation professionnelle. Le psychoéducateur évitera donc de favoriser une telle situation, en accord avec ses devoirs déontologiques. Cela est valide pour toute la durée de la relation professionnelle, sachant que cette durée « ... 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 jurisprudence⁶.

Par ailleurs, les liens entretenus dans les réseaux sociaux exposent le psychoéducateur et son client (ou son ancien client) à prendre connaissance d'informations à propos de l'autre, de son entourage ou de ses fréquentations, informations qui n'auraient pas été sciemment divulguées par la personne concernée. Une situation telle que celle-ci peut, d'une part, amener le psychoéducateur à introduire un biais à son intervention et entraver par la même occasion la relation de confiance qui s'était établie avec le client (art. 8 du *Code de déontologie*) et, d'autre

⁶ 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. »

part, modifier le regard que le client porte au professionnel et encore une fois altérer la relation de confiance. De plus, le client pourrait accéder à des aspects de la vie privée du psychoéducateur, voire s'y immiscer.

7. LA GESTION DES DOSSIERS NUMÉRIQUES : LES RESPONSABILITÉS DU PSYCHOÉDUCATEUR

La norme en tenue de dossiers des psychoéducateurs précise que le dossier est un fichier où sont consignées les données recueillies dans le cadre d'une intervention avec un client et qu'il peut être sur un support papier ou sur un support informatique. De plus, la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (art. 5) stipule qu'un document dont l'intégrité est assurée possède la même valeur juridique, peu importe le support ou la technologie utilisés. Enfin, le *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs* (ci-après, *Règlement sur les dossiers*) prévoit à l'article 1 « l'utilisation des technologies de l'information pour la tenue, la détention ainsi que le maintien des dossiers des clients d'un psychoéducateur pourvu que la confidentialité des renseignements qui y sont contenus ainsi que l'exercice des droits d'accès et de rectification soient assurés. » Aussi, la responsabilité du psychoéducateur à l'égard de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des renseignements que le dossier contient est la même, qu'il soit sous format papier ou sous format électronique. Toutefois, les moyens pour satisfaire à cette obligation diffèrent lorsqu'il s'agit du dossier numérique.

LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU DOSSIER NUMÉRIQUE

Le *Règlement sur les dossiers* énumère, aux articles 3 et 4, les éléments que doit contenir le dossier du psychoéducateur.

Art. 3. Le psychoéducateur doit consigner dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :

- 1° la date d'ouverture du dossier ;
- 2° lorsque le client est une personne physique, son nom, sa date de naissance, son sexe et ses coordonnées ;
- 3° lorsque le client est un organisme, une personne morale ou une société, son nom et ses coordonnées de même que le nom, la fonction et les coordonnées de son représentant autorisé ;
- 4° une description des motifs de la consultation ;
- 5° les notes relatives au consentement du client ;
- 6° une évaluation de la situation propre au client qui intègre les composantes individuelles ainsi que les éléments et les conditions de son environnement ;
- 7° une description sommaire des services rendus et la date où ils ont été rendus ;
- 8° les objectifs et les moyens d'intervention envisagés ainsi que leur révision périodique ;
- 9° les notes relatant l'évolution de l'intervention professionnelle et le cheminement du client pendant la durée du service professionnel, y compris la note de fermeture ;
- 10° la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus.

Par ailleurs, l'utilisation des technologies comporte des particularités dont il faut tenir compte dans la gestion des dossiers. Ainsi, le consentement lié à l'utilisation de la technologie (section 5.2) implique plusieurs éléments propres à celle-ci et le psychoéducateur les consigne également au dossier.

De plus, comme il est mentionné à la section 6, les courriels échangés, l'envoi de télécopies et les échanges par messagerie instantanée font partie des éléments à déposer au dossier à titre de correspondance. On entend bien sûr ici tout échange significatif et pertinent dans le contexte du mandat du psychoéducateur. À titre d'exemple, une confirmation de rendez-vous par courriel, dans un contexte où ce comportement n'est pas lié à des enjeux cliniques pertinents dans une situation

particulière, tels que l'assiduité ou encore l'implication dans le processus de réadaptation, ne nécessiterait pas d'être déposée au dossier.

Les documents relatifs aux services rendus peuvent être de différentes natures, rédigés manuellement, numériques ou sous forme vocale ou d'images.

Art. 4. Le cas échéant, le psychoéducateur doit consigner, dans le dossier de chaque client, les renseignements suivants :

- 1° les données relatives à l'évaluation du client, obtenues à la suite de l'utilisation d'instruments de mesure standardisés ou non, ainsi que les conclusions et les recommandations qui découlent de l'analyse de ces données ;
- 2° le plan d'intervention multidisciplinaire et ses révisions périodiques ;
- 3° les notes relatives à l'autorisation du client de transmettre des données confidentielles à des tiers ;
- 4° les rapports ou autres documents obtenus d'autres professionnels et intervenants concernant le client ;
- 5° les motifs de la communication d'un renseignement protégé par le secret professionnel dans les cas où la loi l'ordonne ou le permet ;
- 6° une copie de tout contrat de service ou de toute autre entente particulière conclue avec le client ;
- 7° le relevé des honoraires ou de tout autre montant perçu ;
- 8° les motifs qui ont mené le psychoéducateur à mettre fin au service professionnel.

S'ajoutent à ces éléments les informations relatives aux mesures prises pour protéger les informations échangées au moyen de la technologie de même que le procédé utilisé pour le faire.

7.1. S'ASSURER DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE L'INTÉGRITÉ DES RENSEIGNEMENTS

L'accès au dossier sur support technologique est de deux ordres :

- L'accès physique à l'outil technologique où est conservé le dossier;
- L'accès virtuel à ce dossier par une source externe.



« Le professionnel a la responsabilité de s'assurer que les moyens mis en place pour sécuriser le contenu du dossier sont adéquats. » (CIQ, 2016, p. 19)

7.1.1. L'accès physique

Tout comme pour le dossier en format papier, la confidentialité des renseignements contenus au dossier numérique doit être assurée par le psychoéducateur. À cet effet, il doit prévoir des mécanismes d'accès à ces dossiers qui limiteront aux seules personnes autorisées la consultation des informations qu'ils contiennent. Ces mécanismes sont de l'ordre du profil d'accès à la session de travail (code d'utilisateur, ou identifiant, et mot de passe), du mot de passe des documents et des comportements préventifs de la part du psychoéducateur, selon le contexte dans lequel s'effectue la tenue et la gestion de tels dossiers :

➤ **Utilisation d'un équipement technologique privé, à utilisateur unique**

Peu importe le lieu de sauvegarde utilisé⁷, les renseignements confidentiels doivent être protégés dans le cadre de l'utilisation en solo d'un équipement technologique. Aussi, l'accès à l'outil technologique ou à la session de travail (par exemple ordinateur fixe, ordinateur mobile ou dit portable, etc.) contenant ces renseignements sera protégé par l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe efficace. À titre d'exemple, est considéré comme sécuritaire un mot de passe qui est remplacé tous les 30 jours par un mot de passe qui n'a pas été utilisé dans les 12 derniers mois, composé d'au moins dix caractères alphanumériques (chiffres et lettres), de minuscules et de majuscules et de caractères spéciaux. Il faut toutefois considérer que la nature des renseignements à protéger ainsi que leur niveau de sensibilité peut demander un degré de sécurité différent : par exemple, des informations à propos de la participation à un programme de développement des habiletés sociales pour un enfant ne présentent pas le même risque de préjudice, si elles sont interceptées, que des informations concernant les relations familiales dans un contexte de violence conjugale. Par ailleurs, l'authentification à double facteur pour accéder à l'information numérique, aussi appelée authentification à deux facteurs, est une pratique de plus en plus courante permettant de renforcer la sécurité d'un compte. Elle est recommandée.

➤ **Bureau à occupation unique**

Lorsqu'il utilise un écran, le psychoéducateur s'assure que les informations qui s'y affichent ne peuvent être vues par aucune autre personne présente à l'intérieur du local où il se trouve ni de l'extérieur de celui-ci. Il tiendra compte de cet élément dans l'organisation spatiale de son lieu de travail, ou de l'utilisation d'équipement spécifique, par exemple un filtre d'écran qui minimise l'accès aux informations affichées par une personne n'étant pas placée devant cet écran.

➤ **Partage de bureau avec d'autres intervenants**

Lorsque le psychoéducateur partage son bureau avec une autre personne, il doit veiller à ce que la disposition du matériel informatique ne favorise pas l'accessibilité aux informations affichées à son écran, afin d'assurer la protection des renseignements de nature confidentielle.

Il s'assurera également que les informations qui s'affichent à l'écran ne peuvent être vues par aucune autre personne pouvant se trouver à l'extérieur du local où il se trouve.

Enfin, il prévoira un mécanisme de mise en veille qui permet de soustraire rapidement les informations confidentielles à la vue de personnes non autorisées et dont le réaffichage nécessite l'entrée d'un mot de passe sécuritaire.

➤ **Partage d'équipement informatique avec d'autres intervenants**



Lorsque le psychoéducateur partage le même équipement informatique avec une ou plusieurs personnes, il veille à ce que ce partage ne compromette pas la protection des renseignements de nature confidentielle.

⁷ La technologie permet d'effectuer la sauvegarde des données à différents endroits : sur le disque dur du support technologique, sur une clé USB, sur carte mémoire ou encore dans un nuage informatique. Il est utile de savoir que certaines clés USB possèdent une section sécurisée accessible avec identifiant et mot de passe.

Le partage d'équipement informatique pour la tenue et la gestion du dossier professionnel est une réalité de plus en plus courante. Ce partage est effectué dans le cadre du travail d'équipes cliniques, en clinique privée, au sein d'organismes communautaires, ou encore dans le cadre de services multidisciplinaires dans les réseaux scolaire et de la santé et des services sociaux. Bien souvent, les utilisateurs de ces réseaux sont nombreux et peuvent tout aussi bien appartenir à un ordre professionnel ou non. Dans ce contexte, le dossier du psychoéducateur, ou la section du dossier qui lui est réservée, ne doit être accessible qu'à lui ou aux personnes autorisées par la loi. Aussi, un profil d'accès avec nom d'utilisateur et mot de passe efficace sera mis en place afin que le psychoéducateur puisse assurer la confidentialité des informations contenues au dossier. Le psychoéducateur prévoira également un mécanisme de mise en veille et verra à fermer sa session de travail lorsqu'il termine sa tâche.

➤ **Utilisation d'applications mobiles et de supports amovibles**

Les applications mobiles et les supports amovibles (portable, tablette, téléphone intelligent, etc.) ont comme caractéristique d'offrir la possibilité d'être déplacés aisément. Cette particularité représente un avantage certain tant sur le plan de l'accès à des services à distance que sur le plan clinique, mais elle comporte également un inconvénient à ne pas négliger, soit l'augmentation de la vulnérabilité à l'interception des données que ces outils peuvent contenir ou faire transiter, la perte, le vol ou l'intrusion. À cet effet, le psychoéducateur agira avec la même rigueur afin de prévenir cette vulnérabilité en s'assurant que l'accès aux supports et applications mobiles est limité par un mot de passe efficace.

7.1.2. L'accès virtuel



Afin de prévenir l'accès non autorisé, par voie virtuelle, aux informations confidentielles contenues dans le dossier numérique, le psychoéducateur s'assure d'utiliser adéquatement les outils de protection contre l'intrusion à sa disposition : un pare-feu et un antivirus adéquats et à jour de même qu'une mise à jour régulière des logiciels utilisés.

L'accès virtuel est possible dans différents contextes :

➤ **Partage de la plateforme informatique avec d'autres intervenants**

Le partage de plateforme informatique pour la tenue et la gestion des dossiers professionnels est une réalité de plus en plus présente dans les milieux de pratique. Ce partage est effectué dans le cadre de services offerts par une équipe, une clinique privée, ou encore des services offerts dans les organismes communautaires et les réseaux scolaire et de la santé et des services sociaux. Bien souvent, comme mentionné plus haut, les utilisateurs de ces outils informatiques partagés sont nombreux et peuvent être encadrés par un ordre professionnel ou non.

Dans tous ces contextes, et comme lorsqu'il s'agit du partage physique d'un même ordinateur, le dossier du psychoéducateur, ou la section du dossier qui lui est réservée, ne doit être accessible qu'à lui ou aux personnes autorisées ou autorisées par la loi. Ici encore, un profil d'accès doit être mis en place (nom d'utilisateur, ou identifiant, et mot de passe) afin que le psychoéducateur puisse s'assurer de préserver la confidentialité des informations que le dossier peut contenir.

➤ Utilisation de l'infonuagique

Tout comme dans le cadre de la communication d'information (section 6), l'utilisation de l'infonuagique constitue une pratique émergente en tenue de dossiers professionnels. Les risques qu'elle comporte sont les mêmes et demandent de prendre des mesures de sécurité semblables. Aussi, le psychoéducateur s'assure de savoir dans quel modèle d'infonuagique il effectue sa tenue de dossiers, vérifie les termes du contrat d'hébergement et choisit un hébergement au Canada sous contrôle canadien (pour plus de détails, voir la section 6.6.1). Il utilise un mot de passe efficace, et lorsque possible, l'authentification à double facteur, il s'assure du chiffrement des données et conserve une copie de sauvegarde de celles-ci.

Finalement, le psychoéducateur informe le client de cette utilisation de l'infonuagique et des risques associés et obtient son accord.

7.1.3. Sécurité des informations



En plus de prendre les moyens pour prévenir l'accès physique ou virtuel aux dossiers par des personnes non autorisées, le psychoéducateur met en place des mécanismes de protection contre la perte et la divulgation des données en cas d'interruption de service, de mise au rancart des équipements informatiques, de la destruction des données et du recours aux fournisseurs de services informatiques.

➤ La protection contre la perte des données

En prévention d'une interruption de service, le psychoéducateur prévoit la sauvegarde régulière des données sur un disque externe ou en effectue une copie sur une clé USB ou une carte mémoire. Ces copies seront évidemment protégées par mot de passe ou chiffrées, et gardées sous clé dans un endroit distinct de l'équipement informatique d'où elles proviennent.

Cette pratique permet également de prévenir les situations où une panne ou un conflit avec un fournisseur de services infonuagique limiterait l'accès aux dossiers (section 6.1.1).

Certains contextes font exception, comme celui du travail dans le réseau de la santé et des services sociaux où la sauvegarde des données est assurée par l'employeur.

➤ La confidentialité des données relativement à la mise au rancart des équipements, la destruction sécuritaire des données confidentielles et le recours aux fournisseurs de services informatiques

La technologie évoluant rapidement, il peut devenir nécessaire pour le psychoéducateur de penser à une mise à niveau de son équipement informatique ou encore à son renouvellement. Le recours à des fournisseurs de services est alors monnaie courante. Il est important de se rappeler que ces fournisseurs ne sont pas liés au secret professionnel et qu'ils ont la plupart du temps accès facilement à plusieurs des informations contenues dans les supports informatiques (ordinateur, portable, téléphone intelligent, tablette). Aussi, le professionnel doit prendre des mesures de protection des informations confidentielles contenues dans ces supports. Celles-ci peuvent aller de l'intégration, à même le contrat de service, d'un serment de discrétion lors de mise à niveau ou de réparation par exemple, au retrait du disque dur de l'ordinateur ou à l'utilisation d'un logiciel pour vider ce dernier lors de la

mise au rancart. Dans toutes les situations, l'utilisation du cryptage des données permet de diminuer les risques en amont, même si elle ne les élimine pas, et constitue une bonne pratique.

7.1.4. Intégrité des données et rectification

Afin d'assurer l'intégrité des données, l'utilisation d'une application ou d'un procédé de comparaison de fichiers permettant de valider son maintien est recommandée. Dans les contextes de partage d'équipement informatique ou de dossiers communs, comme c'est le cas dans le réseau de la santé et des services sociaux, l'accès à l'aide d'un code d'identification personnel permet en général d'associer l'inscription ou la modification effectuée à l'intervenant l'ayant réalisée. Dans tous les contextes, lorsqu'aucune piste de vérification n'est disponible, l'utilisation de format ne permettant pas la modification des données est à privilégier.

Lorsqu'une rectification doit être apportée à un document technologique (notes évolutives, plan d'intervention, formulaire de consentement, etc.) au dossier, que ce soit en raison d'une demande effectuée par le client, d'une erreur d'inscription ou encore de l'évolution de la situation du client, elle doit se faire dans une autre version que le document d'origine afin d'en maintenir l'intégrité. La conservation de toutes les versions du document permettra d'en effectuer la comparaison et de vérifier l'intégrité des données qui y sont contenues.

« Lorsqu'une modification est apportée à un document technologique durant la période où il doit être conservé, la personne qui a l'autorité pour faire la modification doit, pour en préserver l'intégrité, noter les renseignements qui permettent de déterminer qui a fait la demande de modification, quand, par qui et pourquoi la modification a été faite. Celle-ci fait partie intégrante du document, même si elle se trouve sur un document distinct. » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, C-1.1, art. 21).

7.1.5. Journalisation de toute inscription et modification au dossier

Les logiciels de journalisation sont conçus pour surveiller et stocker dans un journal toutes les opérations d'entrée/sortie et les modifications faites sur tous les types de fichiers d'un système informatique.

« Le logiciel [de journalisation] fait une copie des propriétés des fichiers (taille, date, etc.) puis des modifications apportées à ces fichiers. Si le système venait à ne plus fonctionner correctement (installation d'un nouveau logiciel, intervention de l'utilisateur, etc.), le logiciel de journalisation permet de revenir en arrière en ne restaurant que les fichiers qui ont été modifiés, de façon à rendre le système tel qu'il était avant que les problèmes surgissent. » (Grand dictionnaire de la terminologie).

L'utilisation de tels logiciels constitue une bonne pratique et elle est recommandée.

7.1.6. Actions préventives liées au comportement de l'utilisateur



Outre l'utilisation du chiffrement, du code d'accès, de la sauvegarde régulière des documents en cours de rédaction, des copies de sauvegarde, de la mise en veille avec code d'accès, de l'utilisation de plateformes sécurisées canadiennes, plusieurs actions peuvent être prises par le psychoéducateur pour prévenir la diffusion inappropriée des informations au dossier numérique.

Ces actions concernent tant le logiciel utilisé que l'endroit où se trouve le psychoéducateur lorsqu'il accède à ses dossiers, qu'ils soient dans son appareil technologique (ordinateur, portable, tablette, téléphone intelligent), ou à distance et que le psychoéducateur se trouve dans un lieu privé ou public.

En ce qui concerne l'outil technologique où sont stockées les données, autrement dit où sont déposés les dossiers numériques, il s'assure des mises à jour régulières de ses logiciels et systèmes d'exploitation prescrites par le fabricant, celles-ci permettant de garantir une plus grande sécurité et intégrité des données, évitant l'impact des failles informatiques. Il s'assure également de la mise à jour régulière de ses pare-feu et logiciel antivirus qui protègent contre les intrusions par l'Internet.

En ce qui a trait à l'endroit où il se trouve lorsqu'il gère ses dossiers, le psychoéducateur veille à ce que son écran ou ce qui y est affiché ne soit pas visible par un tiers, même, et surtout, s'il se trouve dans un endroit public. Par ailleurs, lorsqu'il utilise une connexion à distance (Wifi) pour accéder à ses dossiers, il s'assure qu'elle est sécurisée (par exemple, modification des paramètres par défaut du routeur sans fil, utilisation du chiffrement des données transitant sur le lien sans fil (l'utilisation du protocole WPA2 est recommandée), filtrage des adresses MAC, blocage de la diffusion publique du signal du nom de réseau sans fil). De plus, l'utilisation de *réseaux privés virtuels (RPV)*, souvent appelés *Virtual Private Network (VPN)*, est recommandée (section 6), celle-ci étant d'autant plus nécessaire si la connexion se fait à partir d'un Wifi public.

7.2. GARANTIR L'ACCÈS À L'INFORMATION AUX PERSONNES AUTORISÉES

7.2.1. Disponibilité des données

L'accès au dossier par le client doit être assuré par le psychoéducateur, qui doit donner suite à la demande avec diligence⁸. Si cela est vrai pour le dossier sous format papier, c'est tout aussi vrai pour le dossier sur support numérique. Les mêmes règles s'appliquent donc ici.

7.2.2. Méthode de repérage diligent des documents

Afin d'accéder en temps voulu aux documents numériques, le psychoéducateur s'assure que leur classement en favorise le repérage rapide. Ainsi, il voit à déposer dans un même dossier tous les documents relatifs aux services rendus à son client. Il voit également à ce que les noms de ses dossiers et leur classement lui permettent de les trouver facilement.

7.2.3. Accès à l'information

Afin de donner suite à une demande d'accès au dossier numérique de la part du client ou des personnes autorisées, le psychoéducateur procède de manière diligente pour fournir une copie des informations demandées⁹. Toutefois, dans ce contexte, la méthode diffère en raison de la nature du support du document concerné :

- Il est recommandé d'en effectuer une copie numérique sous un format ne permettant pas les modifications avant de procéder à l'envoi au client (par exemple, en format PDF non modifiable).

⁸ art. 28 du *Code de déontologie*

⁹ section 4 du *Code de déontologie*

- Une indication claire qu’il s’agit d’une copie doit apparaître sur celle-ci¹⁰.
- Si le client demande à recourir à une technologie particulière, « Le choix d’un support ou d’une technologie [fait par le psychoéducateur pour répondre à sa demande] tient compte de la demande de la personne qui a droit d’accès au document, sauf si ce choix soulève des difficultés pratiques sérieuses, notamment en raison des coûts ou de la nécessité d’effectuer un transfert. » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l’information*, C-1.1, art. 23).
- Si le client ne possède pas la technologie nécessaire pour recevoir les documents qui lui seront fournis, il est en droit de les recevoir sous format papier¹¹.
- Lorsque le document technologique est imprimé, il est également nécessaire d’y indiquer qu’il s’agit d’une copie du document d’origine.
- Dans tous les cas, le psychoéducateur appose ses initiales et la date au bas des pages de la copie, accompagnées du libellé indiqué à la section 8.2. L’ajout de l’indication du lieu d’émission de la copie constitue une bonne pratique.

Rappelons ici que la communication d’information à l’aide des TIC et la télétransmission de renseignements personnels doit se faire de manière sécuritaire et être documentée au dossier (section 6).

¹⁰ art. 15, *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l’information* (chapitre C-1.1)

¹¹ art. 29, *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l’information* (chapitre C-1.1)

8. LA SIGNATURE APPOSÉE AU MOYEN D'UN PROCÉDÉ TECHNOLOGIQUE

La signature d'un document sert à établir qui en est l'auteur de même qu'à en valider l'intégrité. Cela est vrai pour les documents technologiques autant que pour les documents sous format papier¹². Peu importe le procédé utilisé, la signature de l'auteur du document correspond à celle qu'il utilise couramment « [...] pour manifester son consentement » (*Code civil*, art. 2827).

Les procédés pour apposer une signature sur un document technologique diffèrent en fonction du contexte et de la nature des informations qu'il contient. Pour le psychoéducateur, il existe principalement deux contextes : lors d'une inscription au dossier et lors d'une transmission ou d'un transfert d'un document numérique.

8.1. SIGNATURE LIÉE À UNE INSCRIPTION VERSÉE AU DOSSIER NUMÉRIQUE



« Le psychoéducateur qui inscrit un renseignement dans un dossier doit y apposer sa signature ou son parafe suivi de son titre et de la date. » (art. 7 du *Règlement sur les dossiers*).

L'utilisation de logiciel de journalisation permet d'identifier l'auteur de l'inscription au dossier numérique, de même que la date et l'heure de cette inscription, ce qui en constitue la signature numérique. Toutefois, ce procédé n'est pas utilisé ni disponible dans tous les contextes de pratique. Aussi, dans ces contextes, le psychoéducateur fera suivre toute inscription au dossier par son nom ou son parafe, son titre et la date de l'inscription, à l'aide du clavier.

Lorsqu'il s'agit de documents tels que le rapport d'évaluation ou le bilan, par exemple, l'utilisation d'une signature électronique permet de garantir l'authenticité dudit document. Bien souvent, les logiciels de signature intègrent également la signature numérique, ce qui de surcroît garantit également l'intégrité du document.



« [...] l'utilisation d'une signature manuscrite numérisée (image scannée) [...] expose le professionnel à l'usurpation de son identité et à la fraude, l'image de sa signature pouvant être réutilisée par un tiers. » (CIQ, 2016, p. 26). Toutefois, une signature numérisée, apposée sur un document qui sera transféré en format non modifiable, tel que le PDF sécurisé, pourrait permettre d'éviter ce risque. L'authenticité du document serait alors garantie.

8.2. SIGNATURE APPOSÉE À UN DOCUMENT FAISANT L'OBJET D'UNE TÉLÉTRANSMISSION OU D'UN TRANSFERT

Lorsque le psychoéducateur procède à la transmission d'un document numérique, il y appose, directement à partir du clavier, ses initiales et la date au bas des pages de la copie, accompagnées du libellé suivant :

Le présent document constitue une copie conforme au dossier original numérique, lequel peut être obtenu auprès de, psychoéducatrice ou psychoéducateur.

¹² art. 39, *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (chapitre C-1.1)

L'ajout de l'indication de la date et du lieu d'émission de la copie constitue une bonne pratique.

En milieu scolaire, l'utilisation de la forme numérique pour la tenue et la gestion des dossiers n'étant pas, à ce jour, une pratique uniforme, des psychoéducateurs tenant des dossiers numériques peuvent ne pas être en mesure de transférer ces dossiers professionnels par télétransmission au psychoéducateur d'une autre école lorsque nécessaire. Dans cette situation, en fin d'année ou moment du changement d'école, le psychoéducateur imprime le dossier dont il parafe et date chaque fin de page, comme indiqué précédemment, afin d'en valider la conformité.

9. LA CESSATION D'EXERCICE

Lorsque le psychoéducateur en pratique autonome cesse d'exercer, le *Règlement sur les dossiers* s'applique. Lorsque sa tenue et sa gestion de dossiers sont numériques, les articles 31 à 36 et l'article 40 s'appliquent en prenant en compte les balises des présentes lignes directrices concernant l'utilisation des TIC. Aussi, le transfert des dossiers par le psychoéducateur cessant sa pratique et la conservation des dossiers par le cessionnaire tiendront compte des règles concernant la sécurité et l'intégrité des données, la communication sécuritaire des informations et l'accessibilité des dossiers aux personnes autorisées.

Le psychoéducateur a la responsabilité d'informer son cessionnaire des mesures à prendre pour garantir la sécurité des dossiers de même que leur accessibilité par le client.



« Quiconque confie un document technologique à un prestataire de services pour qu'il en assure la garde est, au préalable, tenu d'informer le prestataire quant à la protection que requiert le document en ce qui a trait à la confidentialité de l'information et quant aux personnes qui sont habilitées à en prendre connaissance [...] » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, C-1.1, art. 26).

Le psychoéducateur cessionnaire des dossiers voit à leur sécurité, au maintien de leur intégrité et à leur accès aux personnes autorisées uniquement.



« [...] Le prestataire de services est tenu, durant la période où il a la garde du document, de voir à ce que les moyens technologiques convenus soient mis en place pour en assurer la sécurité, en préserver l'intégrité et, le cas échéant, en protéger la confidentialité et en interdire l'accès à toute personne qui n'est pas habilitée à en prendre connaissance. Il doit de même assurer le respect de toute autre obligation prévue par la loi relativement à la conservation du document. » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, C-1.1, art. 26).

Toutefois, le cessionnaire pourrait conserver les dossiers numériques sous forme papier. La version papier doit alors comporter la mention suivante de même que la signature du psychoéducateur cessant d'exercer :

Dossier originalement numérique, imprimé en raison de la cessation d'exercice du (de la) psychoéducateur (trice),....., le (date) à (lieu), conforme à l'original et dont l'intégrité a été assurée au préalable.

Les mesures de conservation et d'accès traditionnelles aux dossiers s'appliquent alors. Dans ce contexte, le dossier papier devient le seul exemplaire et il est considéré comme l'original. « Des documents sur des supports différents ont la même valeur juridique s'ils comportent la même information, si l'intégrité de chacun d'eux est assurée et s'ils respectent tous deux les règles de droit qui les régissent [...] » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, C-1.1, art. 9).

En effet, lorsqu'il s'agit de cession de dossiers, il n'est pas question de transfert de copies des dossiers, mais bien des dossiers à proprement parler, même s'ils sont numériques. Dans ce cas, la copie en possession du

psychoéducateur qui cesse sa pratique doit être détruite de manière sécuritaire suite à son transfert ou télétransmission réussi vers le cessionnaire.

Lorsque le transfert des dossiers vers le cessionnaire s'effectue à l'aide des TIC, il est recommandé qu'en plus des mesures de sécurité nécessaires pour en protéger la confidentialité (section 6), le psychoéducateur utilise un moyen technologique lui permettant d'obtenir la signature du cessionnaire lors de leur réception. Cette procédure est équivalente à l'utilisation de la poste recommandée pour les documents sous format papier¹³. Il va sans dire que le professionnel s'assure de recevoir cette confirmation avant de procéder à la destruction sécuritaire des dossiers numériques d'origine.

Lorsque le transfert des dossiers numériques au cessionnaire se fait vers un support faisant appel à une technologie différente, « [...] le transfert doit être documenté [au dossier du client] de sorte qu'il puisse être démontré, au besoin, que le document résultant du transfert comporte la même information que le document source et que son intégrité est assurée [...]. » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, C-1.1, art. 17). Le psychoéducateur cessant d'exercer y appose alors la mention suivante, à laquelle il ajoute sa signature :

Dossier numérique originalement en format, transféré en format en raison de la cessation d'exercice du (de la) psychoéducateur (trice),....., le (date) à (lieu), conforme à l'original et dont l'intégrité a été assurée au préalable.

¹³ art. 28, *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (chapitre C-1.1)

RÉFÉRENCES

- Audit Scotland. (2011). *A review of telehealth in Scotland, Appendix 4.* http://www.audit-scotland.gov.uk/docs/health/2011/nr_111013_telehealth.pdf (consulté le 29 février 2016)
- Barreau du Québec, (2011). *Guide des TI.* <http://guideti.barreau.qc.ca/>
- Caouette, M., Lussier-Desrochers, D., & Pépin-Beauchesne, L. (2013). Développement d'un outil portant sur les enjeux éthiques découlant de l'utilisation des technologies en soutien à l'intervention en déficience intellectuelle. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 21(1), 39-48.
- Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12) ;
- Code civil du Québec (art. 37 et 2827) ;
- Code des professions (chapitre C-26) ;
- Collège des médecins du Québec (2015). *Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication.* <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf>.
- Commission de l'éthique en sciences et technologies (CEST), (2014). *La télésanté clinique au Québec : un regard éthique.* http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/assets/documents/Telesante/Telesante_avis_A.pdf
- Conseil interprofessionnel du Québec. (2016). La télépratique en contexte interjuridictionnel. Fiche analytique. Montréal : auteur. https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/fiche_interjuridictionnel_vOct2016.pdf
- Conseil interprofessionnel du Québec. (2016). *Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines. Outil d'aide à la décision.* Montréal : auteur. https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/te%CC%81e%CC%81pratique_dossier_nume%CC%81rique_vf_2016-10-06.pdf
- Fondation du Barreau du Québec. (2005). *Afin d'y voir clair – Guide relatif à la gestion des documents technologiques.* https://www.fondationdubarreau.qc.ca/wp-content/uploads/2016/10/Guidetech_allege_FR.pdf
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (chapitre C-1.1)
- Loi sur les services de santé et services sociaux (art. 108.1 et chapitre S-4.2, art. 19)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (art. 63.1 et 70.1)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (art. 10 et 17)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1, art. 13)
- Lu, J.-F., Chi, M.-J., Chen, C.-M., (2013). Advocacy of home telehealth care among consumers with chronic conditions. *Journal of clinical nursing*, p. 811-819. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23796027>, (consulté le 1^{er} mars 2016).

- Lussier-Desrochers, D., (2016). Bulle techno ! Définir l'intervention technoclinique pour mieux comprendre sa portée. *Revue du CNRIS*, 8(1), 14-15.
- Lussier-Desrochers, D., (2017). *Intervention technoclinique dans le secteur des services sociaux*. Presses de l'Université du Québec.
- McGrath, P., Wozney, L., Rathore, S.S., Notarianni, M., Schellenberg, M. (2018). Trousse d'outils pour l'adoption de services de cybersanté mentale, Commission de la santé mentale du Canada, Ottawa (Ontario). https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2018-09/Trousse_doutils_adoption_cybersante_%20mentale_2018_fr.pdf
- Ministère de la santé et des services sociaux, (2007). *Cadre global de gestion des actifs informationnels appartenant aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux*.
- OEQ – Ordre des ergothérapeutes du Québec. (2015). *Cadre de référence sur les aspects clinico-administratifs liés à l'exercice de la profession d'ergothérapeute au Québec*. Montréal, Canada. <https://www.oeq.org/DATA/NORME/4~v~cadre-de-reference-secteur-prive.pdf>
- OPQ – Ordre des pharmaciens du Québec (2011). La robotisation et les technologies de l'information et de la communication en pharmacie. Montréal, Canada. https://www.opq.org/doc/media/805_38_fr-ca_0_Id_robotisation techno info comm.pdf
- OTSTCFQ – Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, (2016). Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux. Montréal : auteur. (Ouvrage original publié en 2015 sous le titre *Technology and Social Work Practice : A Collaborative Approach*. Association of social work boards). Mise à jour mars 2017. <https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2017/02/normes-telepratiquess-otstcfq.pdf>
- OTSTCFQ – Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, n.d. *Normes réglementaires pour les technologies et la pratique du travail social*. Montréal : auteur. (Ouvrage original publié en 2015 sous le titre *Technology and Social Work Practice : A Collaborative Approach*. Association of social work boards).
- Secrétariat du Conseil du trésor, (2014). Guide de l'infonuagique. Volume 3 – Considérations de contrôle et de sécurité. Québec : auteur. https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG30_Infonuagique_v3_Securite_accessible.pdf
- Secrétariat du Conseil du trésor, (2017). Guide de l'infonuagique. Volume 1 – Notions fondamentales. Québec : auteur. https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG_3_3/Infonuagique_v1_notions_fondamentales.pdf
- Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs, chapitre C-26, r. 207.3, Code des professions (chapitre C-26, a. 91).

COMPLÉMENTS BIBLIOGRAPHIQUES

Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AETMIS) (2006). Télésanté : lignes directrices cliniques et normes technologiques en télépsychiatrie. Rapport préparé par Gilles Pineau, Khalil Moqadem, Carole St-Hilaire, Robert Perreault, Éric Levac et Bruno Hamel, en collaboration avec Alexandra Obadia et Lorraine Caron. ETMIS 2006;2(1):1-76.

Agrément Canada. (2013). Normes de pratique, Télésanté. <https://accreditation.ca/fr/t%C3%A9l%C3%A9sant%C3%A9>, (consulté le 29 février 2016).

Association des infirmières et infirmiers du Canada (2007). *Énoncé de position, télésanté : le rôle de l'infirmière*. https://www.cna-aiic.ca/~media/cna/page-content/pdf-fr/ps58_role_nurse_reproductive_genetic_technologies_march_2002_f.pdf

ASWB International Technology Task Force, 2013-2014, (2015). *Technology and Social Work Practice: A Collaborative Approach*. Association of social work boards. <https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2015/03/ASWB-Model-Regulatory-Standards-for-Technology-and-Social-Work-Practice.pdf>

Collège des médecins du Québec (2015). *Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication*. <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf>.

College of Audiologists and Speech-Language Pathologists of Ontario, Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario. (2004). *Énoncé de principe, utilisation d'approche de télépratique pour la prestation de services aux patients ou clients*. http://caslpo.com/sites/default/uploads/files/PS_FR_Use_of_Telepractice_Approaches_in_Providing_Services_to_Patients_or_Clients.pdf

Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), (2014). *Médiation à distance. Manuel de pratique de la médiation familiale à distance*. Montréal. https://www.ordrepsed.qc.ca/fr/guides-et-cadres-de-reference/~media/pdf/Soutien_professionnel/Guide_MediationDistance2014_WEB.ashx?la=fr

Commission de la santé mentale du Canada, (n.d.). *La santé mentale, la technologie et vous*. Ottawa : auteur. <https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2017-08/MHCC%20Companion%20Product%20FR.pdf>

Commission de la santé mentale du Canada, (2017). *Poursuivre l'évolution. Le point sur les services de cybersanté mentale au Canada*. Ottawa : auteur. https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2017-08/eMH%20Environmental%20Scan_Final%20FR.pdf

Conseil interprofessionnel du Québec, (2015). *Nouvel enjeu pour les professionnels et les ordres. L'utilisation des médias sociaux : entre l'éthique et la déontologie*.

Conseil interprofessionnel du Québec, (2016). *Vers l'ère « post-professions » ? Comment la technologie transformera le travail des professionnels.*

Gaudreault-Perron, J. (2010). *Les services complémentaires en réseau : Des usages de la technologie en émergence dans le milieu scolaire en région. Rapport sur l'intervention en réseau dans l'École éloignée en réseau.* Québec : CEFRIO.

Gaudreault-Perron, J. (2015, mai). *L'intervention à distance chez les professionnels des services éducatifs complémentaires : de nouvelles possibilités dans la pratique des psychoéducateurs grâce au numérique.* Communication présentée au colloque 2015 de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, Québec, Canada.

Levier, L. (2005). *Attaque des réseaux. Les sélections Techniques de l'ingénieur.* Éditions Techniques de l'ingénieur, Paris, France.

National Initiative for Telehealth (NIFTE), (2003). *National Initiative for Telehealth*

Guidelines, Framework of Guidelines. Ottawa : NIFTE, p. 47, tableau 4.1.
https://www.isfteh.org/files/work_groups/FrameworkofGuidelines2003eng.pdf

Ordre de conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices, (2010). *Le cybercounseling : quand le face à face prend ses distances.* *En Pratique*, no. 13.

Ordre des psychologues du Québec, n.d. *Guide de pratique concernant l'exercice de la télépsychologie.* Montréal : auteur.

Secrétariat du Conseil du trésor, (2017). *Cadre de référence de l'architecture de sécurité de l'information gouvernementale.* Québec : auteur.
https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG_3_3/Cadre_reference_architecture_securite_information.pdf

Secrétariat du Conseil du trésor, (2017). *Énoncé d'orientation en infonuagique.* Québec : auteur.
https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG_3_3/Enonces_orientation_infonuagique.pdf

Secrétariat du Conseil du trésor, (2017). *Volet infrastructure. Sous-arbre infonuagique. Architecture d'entreprise gouvernementale 3.3.* Québec : auteur.
https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG_3_3/Sous_arbre_infonuagique.pdf

GLOSSAIRE

➤ **Application et application mobile :**

Dans le présent document, l'utilisation du mot *application* et de l'expression *application mobile* désigne les programmes ou logiciels d'application. Une application, mobile ou non, est un programme ou un ensemble logiciel conçu pour exécuter une tâche ou un ensemble de tâches déterminées, que l'on désigne également par *appli* ou *app*.

Alors qu'une application peut être installée sur un ordinateur fixe ou portable, l'application mobile est conçue expressément pour être installée sur un appareil mobile tel qu'une tablette ou un téléphone intelligent.

➤ **Authentification à double facteur :**

« Authentification pour laquelle l'utilisateur doit fournir deux éléments appartenant à deux facteurs d'authentification distincts. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Blogue (blog) :**

Site ou portion de site dans l'Internet que le détenteur utilise pour partager des informations ou des opinions, qu'elles soient sous forme de chroniques ou sous la rubrique de thèmes particuliers. Les blogues prennent généralement la forme de billets ou d'articles à propos desquels les lecteurs ont la possibilité de réagir à même le site. (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Cessionnaire :**

Le cessionnaire est la personne qui prend la garde des dossiers du professionnel qui met fin à sa pratique. Pour les psychoéducatrices et les psychoéducateurs, le cessionnaire est un autre membre de l'Ordre.

➤ **Chiffrer/chiffrement :**

« Transformer une information en un cryptogramme, de manière à la rendre inintelligible à toute personne non autorisée et à en assurer ainsi la confidentialité. »

« Opération par laquelle est substitué, à un texte en clair, un texte inintelligible, inexploitable pour quiconque ne possède pas la clé permettant de le ramener à sa forme initiale. » (Office québécois de la langue française)

Le chiffrement, ou plus généralement la cryptographie, permet également d'authentifier les messages à l'aide, par exemple, de la signature numérique.

➤ **Conférence Web :**

« Conférence dans laquelle les personnes participantes, chacune se servant de son ordinateur, communiquent entre elles en temps réel en utilisant le Web du réseau Internet. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Contexte interjuridictionnel :**

Contexte dans lequel plus d'un territoire ayant chacun sa propre juridiction est impliqué. Lorsque c'est le cas, les lois de ces différentes entités administratives peuvent s'appliquer. Dans le cadre des présentes lignes directrices, l'expression désigne les situations où l'échange d'information entre le psychoéducateur et une autre personne,

ou encore la prestation de service, implique que le psychoéducateur se trouve dans un territoire (par exemple, au Québec) et la personne ou le client se trouve dans un autre territoire (par exemple, aux États-Unis) au moment desdits échanges ou services.

➤ **Cryptage :**

Le cryptage, tout comme le chiffrement, vise à rendre inintelligibles et inexploitable des données pour quiconque ne posséderait pas le code pour leur rendre leur forme première.

➤ **Cyberconférence :**

Échange à l'aide de l'Internet ou de réseaux informatiques privés permettant l'utilisation du son, de l'image et du texte. « Une cyberconférence permet notamment la présentation, l'échange, le partage ou la modification de documents. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Document technologique :**

« Se rapporte aux documents faisant appel aux technologies de l'information dont sont notamment constitués les dossiers numériques. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Entité administrative :**

« C'est un espace dont les limites ont été imaginées ou choisies à la suite d'une décision humaine. Les noms des divisions territoriales, des agglomérations, de même que des lieux désignés pour certaines fins particulières comme les cimetières, les terrains de camping et les zones de divers types entrent dans cette catégorie » Commission de la toponymie du Québec <http://www.toponymie.gouv.qc.ca/ct/references-utiles/glossaire/entite-administrative.html>

➤ **Infonuagique :**

« L'infonuagique, ou informatique intranuage, est la traduction française de l'expression anglaise *cloud computing*. Elle réfère à l'externalisation de données électroniques ou de logiciels de traitement de données, qui ne sont plus hébergés sur le disque dur d'un ordinateur personnel ou sur un serveur interne à une organisation, mais dans un centre de données qui offre l'accès aux données ou au logiciel sous la forme d'un service. Ce service est ainsi dit "intranuage", parce que l'on peut y accéder de n'importe où, au moyen d'une connexion Internet. Les services de messagerie Web et de stockage de données sont des exemples connus de services offerts en infonuagique » (CEST, 2014).

L'infonuagique peut se déployer de différentes façons : elle peut être en réseau privé interne ou privé externe, public, communautaire ou hybride.

L'infonuagique privée interne implique que les ressources informatiques configurables demandées sont installées à l'intérieur de l'organisation qui veut en bénéficier, ayant ainsi, par exemple, ses propres serveurs. Lorsque l'infonuagique privée est externe, ces ressources sont gérées à l'extérieur de l'organisation, dans un nuage qui lui est réservé. On parle ici d'hébergement externe.

Bien entendu, l'infonuagique publique est un modèle où les ressources sont offertes à tout public. On y retrouve par exemple Dropbox, iCloud, Google Docs, Gmail, Hotmail, Outlook, Microsoft Office 365, Yahoo Mail, etc.

Lorsqu'on parle d'infonuagique communautaire, on fait référence à l'utilisation d'un nuage commun pour desservir des organismes qui désirent mettre en commun leurs ressources.

Enfin, comme son nom l'indique, l'infonuagique hybride implique une combinaison de modèles pouvant répondre aux besoins d'une organisation.

Les ressources d'un nuage informatique, peu importe le modèle infonuagique auquel on fait référence, sont proposées sous forme de services évolutifs facturés à l'utilisation. (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Intervention technoclinique :**

« L'intervention technoclinique se définit comme une modalité d'intervention utilisant les technologies numériques dans une visée d'adaptation et de réadaptation auprès de personnes présentant des déficiences ou des incapacités. » Elle est complémentaire aux autres formes d'interventions utilisées auprès de la clientèle visée. (Lussier-Desrochers, 2017)

➤ **Journal électronique :**

« Journal dont le contenu, sous forme écrite, est transmis sur un support électronique ou diffusé par Internet. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Logiciel de journalisation :**

« Logiciel pouvant surveiller et stocker dans un journal toutes les opérations d'entrée/sortie et les modifications faites sur tous les types de fichiers d'un système. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Messagerie instantanée :**

Moyen électronique de communication en temps réel permettant d'échanger des messages et de partager des fichiers. La messagerie instantanée peut également permettre d'effectuer des appels vidéos. (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Nuage informatique :**

« Infrastructure informatique accessible à distance par une ou plusieurs organisations sous la forme de services en ligne dispensés par un fournisseur. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Plateforme :**

« Structure matérielle d'un système informatique, principalement basée sur le type de système d'exploitation utilisé. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Réseau privé virtuel :**

« Réseau de communication privé qui peut se servir de l'infrastructure d'un réseau public pour transmettre des données qui sont protégées grâce à l'utilisation de techniques de chiffrement ou d'encapsulation. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Réseaux sociaux :**

Dans le monde informatique, les réseaux sociaux constituent des regroupements d'utilisateurs de l'Internet (internauts) permettant à ces derniers d'effectuer des échanges de messages, textes, images, vidéos,

commentaires, etc. Que ce soit à des fins professionnelles ou personnelles, ils permettent un réseautage selon les intérêts de chacun.

De plus en plus, et bien qu'ils soient en aucun cas des moyens de communication privés, certains réseaux sociaux sont utilisés par des internautes comme une option à l'utilisation du courriel.

➤ **Robotique :**

« Ensemble des disciplines et des techniques qui permettent de concevoir, de mettre en œuvre et de faire fonctionner des robots capables d'exécuter de manière autonome une ou plusieurs tâches dans des environnements spécifiques. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Signature électronique :**

« Signature qui est apposée au moyen d'une technique électronique et qui prend normalement la forme d'un code spécifique à la personne. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Signature numérique :**

« Procédé d'identification du signataire d'un document électronique, basé sur l'utilisation d'un algorithme de chiffrement, qui permet de vérifier l'intégrité du document et d'en assurer la non-répudiation. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Technologie à diffusion asynchrone :**

Se dit d'une technologie qui permet d'avoir accès à la diffusion d'une présentation vidéo après que celle-ci ait été mise en ligne.

➤ **Technologie à diffusion synchrone :**

Se dit d'une technologie qui permet d'avoir accès à la diffusion d'une présentation vidéo au moment où celle-ci est diffusée dans l'Internet, soit en temps réel.

➤ **Téléassistance :**

« Application de la télémédecine permettant à un médecin d'apporter une aide médicale directe à un patient en situation d'isolement ou d'urgence. » (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

➤ **Téléconsultation :**

« La téléconsultation utilise des technologies de communication en temps réel pour permettre à des professionnels de la santé d'obtenir un deuxième avis de la part d'un collègue, d'offrir une consultation à un usager, de poser un diagnostic ou d'assurer le suivi d'un traitement, et ce, à distance » (CEST, 2014).

Dans le présent document, le terme *téléconsultation* réfère principalement à l'obtention de l'avis de collègues.

➤ **Téléexpertise :**

Dans le présent document, la téléexpertise renvoie à la consultation à distance d'experts dans le domaine approprié, afin d'avoir un avis de leur part. Il s'agit d'un terme utilisé surtout dans un contexte médico-légal où l'expertise est requise pour des fins de décision de la part d'un juge.

➤ **Téléimagerie :**

« La téléimagerie utilise des technologies de stockage et de retransmission pour faciliter la lecture et l'interprétation, à distance, de données numérisées » (CEST, 2014).

➤ **Télépratique :**

La télépratique est « l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle comprend la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance, la téléassistance, la téléimagerie, mais aussi des activités de formation et de supervision. La notion de télépratique est large et inclut la télésanté. Aux fins du présent document, elle inclut aussi l'utilisation de la téléphonie mobile et d'Internet. » (CIQ, 2016, p. 3)

➤ **Télésurveillance :**

« Les **télesoins à domicile** et la **télésurveillance** utilisent des technologies variées pour assurer la surveillance, le suivi et le soutien d'un usager à domicile. Une dimension plus **interactive** peut être introduite par l'emploi de technologies mobiles pour accroître les échanges de renseignements et de données, à distance, entre un usager et une équipe soignante, de façon à suivre de manière continue la condition de l'usager et à le soutenir dans la prise en charge de son état de santé. » (CEST, 2014)

➤ **Transfrontalier :**

Qui va au-delà des frontières.

➤ **Vidéoconférence/visioconférence :**

Téléconférence utilisant, en plus du son, l'image à l'aide de caméras et d'écrans permettant au conférencier et aux participants de se voir et de s'entendre mutuellement.

➤ **Webinaire :**

Séminaire multimédia et interactif diffusé sur le Web, accessible en ligne sur inscription. Les webinaires peuvent être suivis en direct ou en différé. (Office québécois de la langue française <http://www.granddictionnaire.com/>)

ANNEXE 1 : LE CADRE RÈGLEMENTAIRE

1. CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS

Afin de respecter la confidentialité des renseignements liés à la personne ou au groupe de personnes qui sollicitent les services du psychoéducateur, plusieurs lois s'appliquent, tant lors de l'utilisation des TIC que lors de la prestation de service en présentiel :

1.1. Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12, art. 37)

La constitution d'un dossier à propos d'une personne ne peut être faite qu'en raison de motifs sérieux et légitimes à le faire, et on ne peut y inscrire que les renseignements pertinents à l'objet déclaré au dossier. Aussi, le psychoéducateur qui fournit des services à distance doit, comme lorsqu'il le fait en présentiel, se référer aux normes sur la tenue de dossier qui en fixent les balises.

1.2. Code des professions (chapitre C-26, art.60.4)

L'article 60.4 garantit la confidentialité des renseignements de cette nature dont le professionnel peut avoir connaissance dans l'exercice de sa profession. Il stipule également que le professionnel ne peut être relevé du secret professionnel que dans certaines conditions expresses prévues à la loi, soit pour prévenir un acte de violence ou lorsqu'il a de sérieuses raisons de craindre pour la vie d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables. Il ne peut alors communiquer que les informations pertinentes afin de prévenir ces actes ou situations, aux personnes exposées à ces dangers ou à des personnes susceptibles de leur porter secours, lorsqu'il a le sentiment que ces dangers nécessitent une intervention d'urgence.

1.3. Code civil du Québec (art. 37)

L'article 37 réitère l'obligation d'avoir un motif sérieux pour constituer un dossier à propos d'une personne, comme stipulé à la *Chartre des droits et libertés de la personne*. Il stipule également l'obligation d'obtenir l'autorisation de la personne pour transmettre à un tiers des informations contenues audit dossier et limite l'objectif de cette transmission à des fins cohérentes avec la raison de la constitution du dossier.

1.4. Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2, art. 19)

L'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* encadre également la confidentialité des renseignements au dossier d'un usager de ces services et leur accessibilité. Le consentement par l'usager, ou la personne pouvant donner un consentement en son nom, est obligatoire sauf dans certaines conditions :

«1° sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions ;

2° à la demande du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 36, d'un médecin examinateur en vertu du troisième alinéa de l'article 47, d'un comité de révision visé à l'article 51 ou de l'un de ses membres en vertu du deuxième alinéa de l'article 55, d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 69, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou d'un expert externe à l'établissement auquel ce conseil a recours en vertu du deuxième alinéa de l'article 214 ;

3° à la demande d'une personne qu'une agence désigne pour faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 413.2 ou à la demande d'une agence ou d'une personne que celle-ci désigne pour faire une enquête en vertu du deuxième alinéa de l'article 414 ;

4° au ministre en vertu de l'article 433, pour l'exercice de ses fonctions prévues à l'article 431 ;

5° à une personne autorisée à faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 489 ou de l'article 489.1 ;

6° à une personne désignée par le gouvernement en vertu du deuxième alinéa de l'article 500 et chargée d'enquêter sur une matière visée au premier alinéa de cet article ;

7° dans les cas et pour les finalités prévus aux articles 19.0.1, 19.0.2, 19.0.3, 19.2 et 27.1, au septième alinéa de l'article 78, au deuxième alinéa de l'article 78.1, au quatrième alinéa de l'article 107.1, au cinquième alinéa de l'article 108, au deuxième alinéa de l'article 185.1, à l'article 204.1, au quatrième alinéa de l'article 349.3 et aux articles 520.3.0.1 et 520.3.1 ;

8° à la demande, en vertu de l'article 77, de tout comité de révision visé à l'article 41 de la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) ou d'une personne ou d'un comité visé à l'article 192 du Code des professions (chapitre C-26), lorsque la communication du renseignement est nécessaire pour l'accomplissement de leurs fonctions ;

9° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2) ;

10° dans les cas et pour les finalités prévus aux articles 8 et 9 de la Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu (chapitre P-38.0001) ;

11° à toute personne ou tout organisme lorsque ce renseignement est détenu par un établissement qui exploite un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse ou un centre de réadaptation et qu'il est nécessaire pour l'application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, c. 1), pour la réadaptation ou la réinsertion sociale de cet usager ou en vue d'assurer la protection du public ;

12° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (chapitre I-13.03) ;

13° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé (chapitre P-9.0001) ;

14° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi concernant les soins de fin de vie (chapitre S-32.0001) ;

15° dans les cas et pour les finalités prévus au deuxième alinéa de l'article 41.2 de la Loi sur les activités cliniques et de recherche en matière de procréation assistée (chapitre A-5.01) ;

16° dans les cas et pour les finalités prévus au paragraphe 7 de l'article 10 de la Loi sur l'assurance-hospitalisation (chapitre A-28) ;

17° à une personne autorisée à faire une inspection ou une enquête en vertu de l'article 19.1 ou de l'article 20 de la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (chapitre R-5) ;

18° dans les cas et pour les finalités prévus au paragraphe 1.1 de l'article 18 de la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) ;

19° à un établissement qui exploite un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse ou au ministre de la Santé et des Services sociaux, suivant l'article 71.3.16 ou 71.15.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1), lorsque le renseignement est nécessaire à la confirmation du statut d'adopté d'une personne ou à l'identification ou la localisation d'un adopté ou d'un parent d'origine.»

1.5. Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1, art. 13)

L'article 13 du chapitre P-39 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* stipule également l'obligation pour le professionnel qui pratique dans le secteur privé, qu'il soit en pratique autonome ou non, de préserver le caractère confidentiel des renseignements personnels contenus au dossier de ses clients et l'obligation que l'utilisation de ces renseignements serve strictement à des fins pertinentes à l'objet de la constitution de ce dossier.

2. SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ

2.1. Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (art.10)

L'article 10 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* stipule l'obligation pour toute personne qui exploite une entreprise de prendre des mesures pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle aura collectés, utilisés, transmis, conservés ou détruits. Le professionnel qui exploite une entreprise qui offre des services dans son champ d'exercice (dans le domaine de la santé mentale et de la santé physique) fait partie des personnes visées par cet article, et l'utilisation des TIC dans le cadre de ses activités doit être conforme à cette obligation. Les mesures de sécurité pour assurer la protection des renseignements personnels doivent tenir compte du niveau de sensibilité des informations, de la finalité de leur utilisation, de leur répartition et du support utilisé.

2.2. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (art. 63.1)

L'article 63.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* encadre également les mesures à prendre pour assurer la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés, transmis, conservés ou détruits dans le secteur public. Il prévoit que l'organisme public doit mettre en place les mesures nécessaires pour assurer cette protection en tenant compte du niveau de sensibilité des informations, de la finalité de leur utilisation, de leur répartition et du support utilisé.

2.3. Loi sur les services de santé et services sociaux (art. 108.1)

L'article 108.1 de la *Loi sur les services de santé et services sociaux* stipule que pour offrir des services de télésanté à un autre établissement, à un autre organisme ou à une personne, ou obtenir de l'un d'eux des services de télésanté, un établissement doit conclure une entente avec cette personne ou cet autre établissement ou organisme. En plus de la nature précise des services et de la responsabilité de chacune des parties, cette entente doit inclure les modalités d'échange d'information et les mesures à prendre pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements qui seront communiqués.

3. COMMUNICATION

3.1. Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (chapitre C-1.1)

La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* vise à assurer :

« 1° la sécurité juridique des communications effectuées par les personnes, les associations, les sociétés ou l'État au moyen de documents quels qu'en soient les supports ;

2° la cohérence des règles de droit et leur application aux communications effectuées au moyen de documents qui sont sur des supports faisant appel aux technologies de l'information, qu'elles soient électroniques, magnétiques, optiques, sans fil ou autres ou faisant appel à une combinaison de technologies ;

3° l'équivalence fonctionnelle des documents et leur valeur juridique, quels que soient les supports des documents, ainsi que l'interchangeabilité des supports et des technologies qui les portent ;

4° le lien entre une personne, une association, une société ou l'État et un document technologique, par tout moyen qui permet de les relier, dont la signature, ou qui permet de les identifier et, au besoin, de les localiser, dont la certification ;

5° la concertation en vue de l'harmonisation des systèmes, des normes et des standards techniques permettant la communication au moyen de documents technologiques et l'interopérabilité des supports et des technologies de l'information.»

2001, c. 32, a. 1.

L'article 2 précise : À moins que la loi n'exige l'emploi exclusif d'un support ou d'une technologie spécifique, chacun peut utiliser le support ou la technologie de son choix, dans la mesure où ce choix respecte les règles de droit, notamment celles prévues au *Code civil*.

«Ainsi, les supports qui portent l'information du document sont interchangeables et l'exigence d'un écrit n'empêche pas l'obligation d'utiliser un support ou une technologie spécifique.»

4. PROTECTION DE L'INFORMATION

4.1. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (art.70.1)

L'article 70.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit l'obligation, pour un organisme public, de s'assurer que la protection des renseignements personnels sera de même niveau et de même nature que dans le cadre de ladite loi si ces informations sont communiquées, pour tout usage qui soit, à l'extérieur du Québec. S'il n'est pas en mesure de le faire, l'organisme doit s'abstenir de transmettre ces informations.

4.2. Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (art.17)

La personne qui exploite une entreprise au Québec et qui communique à l'extérieur du Québec des renseignements personnels ou qui confie à une personne à l'extérieur du Québec la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte de tels renseignements doit au préalable prendre tous les moyens raisonnables pour s'assurer :

1° que les renseignements ne seront pas utilisés à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ni communiqués à des tiers sans le consentement des personnes concernées sauf dans des cas similaires à ceux prévus par les articles 18 et 23 ;

2° dans le cas de listes nominatives, que les personnes concernées ont une occasion valable de refuser l'utilisation des renseignements personnels les concernant à des fins de prospection commerciale ou philanthropique et de faire retrancher, le cas échéant, ces renseignements de la liste.

Si la personne qui exploite une entreprise estime que les renseignements visés au premier alinéa ne bénéficieront pas des conditions prévues aux paragraphes 1° et 2°, elle doit refuser de communiquer ces renseignements ou refuser de confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec la tâche de les détenir, de les utiliser ou de les communiquer pour son compte.

ANNEXE 2 : GUIDE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE

http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/assets/documents/Telesante/Telesante_Guide-reflexion-ethique_FR.pdf

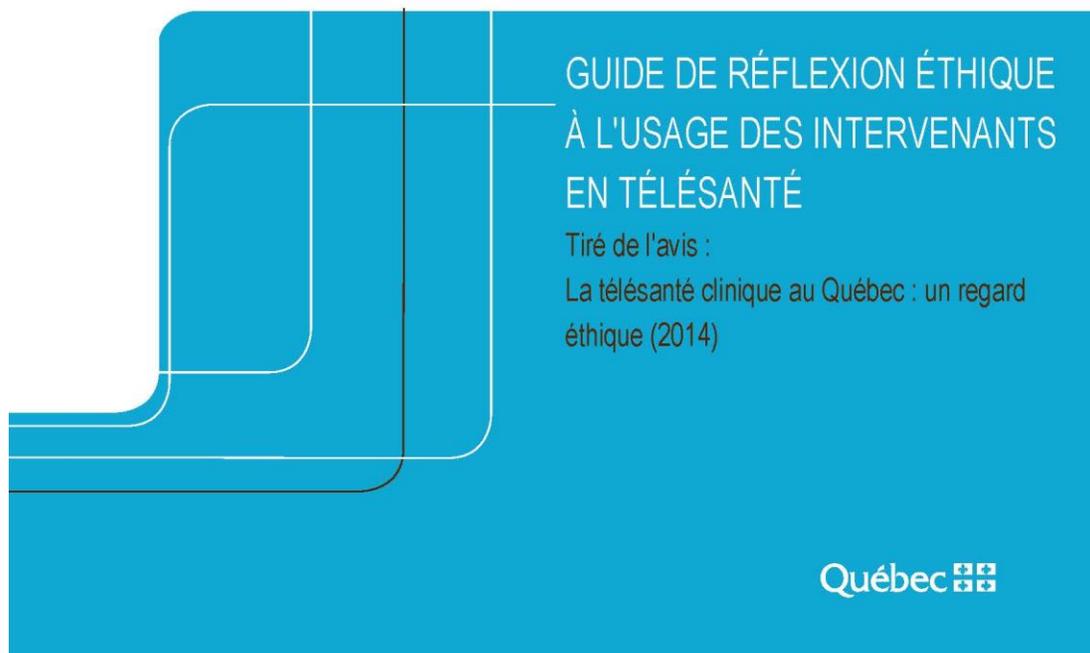
http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/assets/documents/Telesante/Telesante_Guide-reflexion-ethique_EN.pdf



réfléchir

animer

baliser



Commission de l'éthique
en science et en technologie
1150, Grande Allée Ouest
1^{er} étage
Québec (Québec) G1S 4Y9
www.ethique.gouv.qc.ca

EN SOUTIEN À LA RÉALISATION

Direction
Nicole Beaudry, secrétaire générale

Recherche et rédaction
Dominic Cliche, conseiller en éthique

SOUTIEN TECHNIQUE

Secrétariat
Ghislaine Gingras

Révision linguistique
Bla bla rédaction

Mise en page
Direct Info
et Joanie-Kim McGee-Tremblay, conseillère en communication (CEST)

Tiré de l'avis La télésanté clinique au Québec : un regard éthique
entériné à la 67^e séance de la Commission de l'éthique
en science et en technologie le 28 mars 2014.

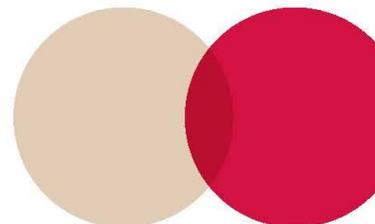
© Gouvernement du Québec

Dépôt légal (avis original) : 2^e trimestre 2014
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN (avis original) : 978-2-550-70367-9 (version imprimée)
ISBN (avis original) : 978-2-550-70366-2 (PDF)

Pour faciliter la lecture du texte,
le genre masculin est utilisé sans aucune
intention discriminatoire.

GUIDE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE À L'USAGE DES INTERVENANTS EN TÉLÉSANTÉ



Le présent guide soutient la réflexion des intervenants (professionnel de la santé, gestionnaire, technicien, etc.) lorsqu'ils doivent prendre une décision par rapport à l'utilisation de la télésanté.

Il regroupe les questions à poser pour rendre une décision responsable et respectueuse de l'éthique. Pour chaque question, il inclut aussi des références aux sections, chapitres et sous-chapitres ou tableaux pertinents de l'avis *La télésanté clinique au Québec : un regard éthique* de la Commission de l'éthique en science et en technologie (en ligne : www.ethique.gouv.qc.ca/fr/publications/telesante.html).

1. Compréhension de la situation

Quelles sont, dans la situation présente, les caractéristiques pertinentes de l'application de télésanté?

Consulter le chapitre 1.3, « Les caractéristiques de la télésanté », de même que le tableau 1.

Quels sont les avantages attendus?

S'appuyer sur les avantages présentés au chapitre 1.2, « Les finalités poursuivies en télésanté ».

Quels sont les risques?

Quelles sont les conséquences néfastes possibles pour les usagers et leurs proches?

Quelles sont-elles pour les soignants, les gestionnaires et le personnel auxiliaire?

Quelles sont-elles pour le système de santé et pour la société en général?

S'appuyer sur les situations décrites à la section 2, « Considérations d'ordre éthique et recommandations ».

Pour détecter les situations de vulnérabilité, voir les questions proposées au sous-chapitre 2.4.2.

2. Encadrement existant

Des normes légales ou déontologiques peuvent-elles orienter la décision?

Consulter les portions de texte accompagnées du symbole suivant: 

Consulter l'annexe 2, « Quelques enjeux juridiques soulevés par la télésanté ».

3. Réflexion sur les principes et les valeurs éthiques

Les principes considérés comme centraux dans le système de santé sont-ils respectés?

Consulter le chapitre 2.2, « Quatre principes éthiques à respecter ».

En matière de consentement, se référer au sous-chapitre 2.2.4.

Comment, dans le contexte, les valeurs phares se concrétisent-elles?

Consulter le cadre éthique au chapitre 2.1.

De manière générale, s'appuyer sur les situations décrites à la section 2, « Considérations d'ordre éthique et recommandations ».

Y a-t-il d'autres valeurs en jeu? Engendrent-elles des conflits de valeurs?

Dans le cas des télésoins à domicile, voir les questions proposées au sous-chapitre 2.5.2.

4. Réflexion sur les solutions à apporter

Quelles sont les solutions possibles au dilemme?

Quelles sont les conséquences de ces solutions sur les personnes et les organisations?

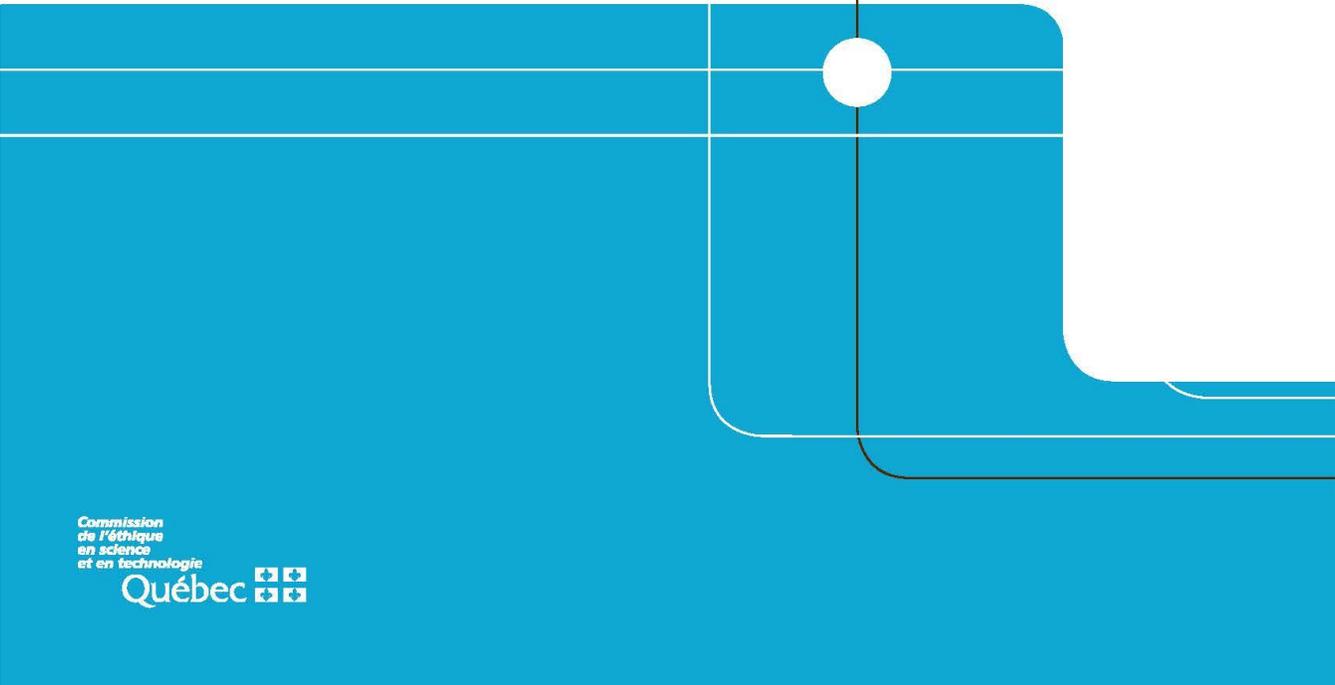
Comment ces solutions se rapportent-elles aux valeurs mentionnées?
Certaines permettent-elles de respecter plus de valeurs ou de mieux respecter celles qui sont jugées les plus importantes?

5. Validation de la solution adoptée

La solution adoptée est-elle acceptable pour les autres parties concernées?

Est-elle généralisable à d'autres situations similaires?

Seriez-vous à l'aise de justifier cette solution publiquement?

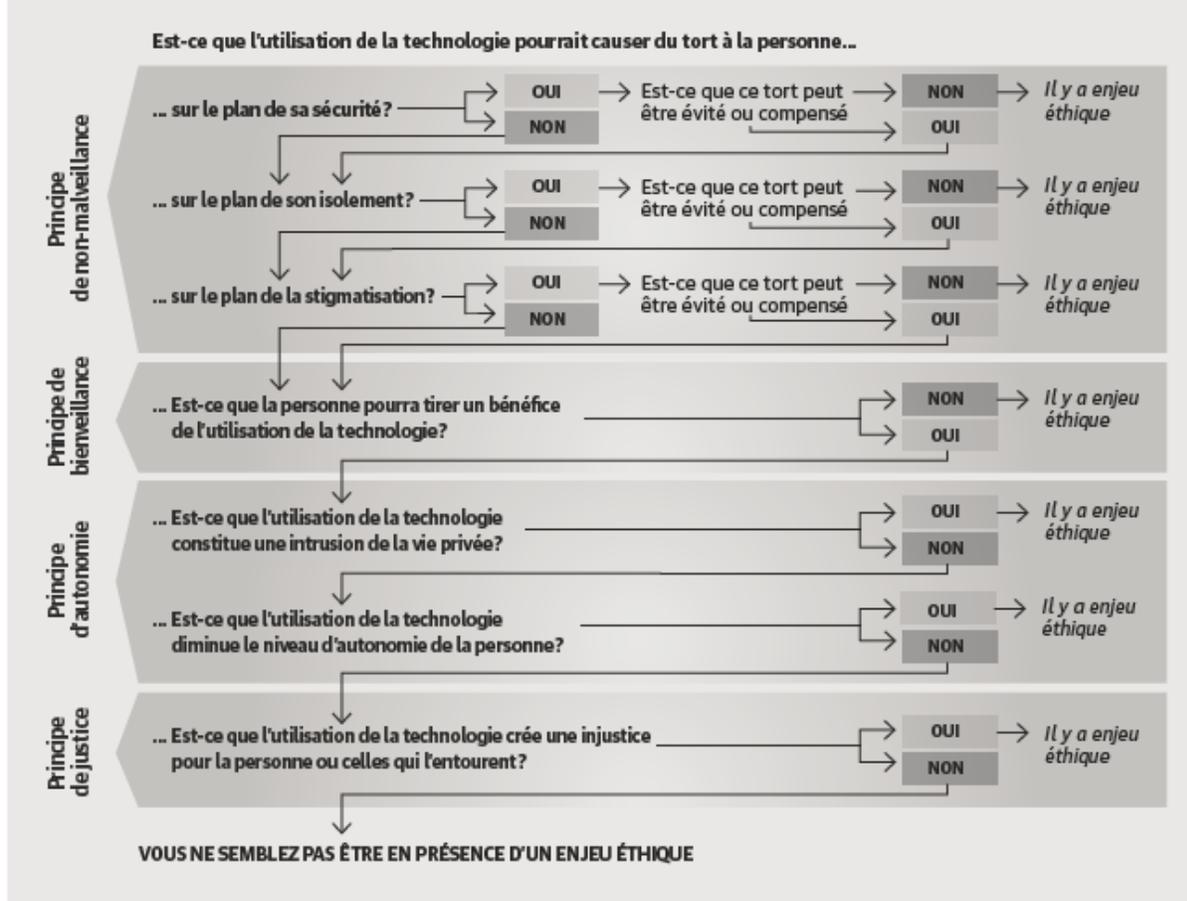


www.ethique.gouv.qc.ca

ANNEXE 3 : ARBRE DÉCISIONNEL TECHNOÉTHIQUE

FIGURE 8.1

Arbre décisionnel technoéthique



Caouette, M., Lussier-Desrochers, D., & Pépin-Beauchesne, L. (2013). Développement d'un outil portant sur les enjeux éthiques découlant de l'utilisation des technologies en soutien à l'intervention en déficience intellectuelle. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 21(1), 39-48.

ANNEXE 4 : LA TÉLÉPRATIQUE EN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL. FICHE ANALYTIQUE

CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC

LA TÉLÉPRATIQUE
EN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL

Fiche analytique

préparée par le Groupe de travail sur la télépratique du CIQ

En lien avec le Plan d'action du CIQ, un groupe de travail sur la télépratique a été mis sur pied en 2014 et comprend les représentants d'une vingtaine d'ordres professionnels.

La télépratique consiste en l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). En croissance rapide dans une multitude de domaines, la télépratique transforme la manière de rendre des services professionnels à la population.

Du point de vue des professionnels, la télépratique représente un défi d'adaptation de leurs pratiques.

Du point de vue des ordres professionnels, la télépratique soulève un défi d'adaptation des mécanismes d'encadrement en vue de protéger le public.

Ce défi est notamment perceptible dans un contexte interjuridictionnel, c'est-à-dire lorsqu'une même situation de télépratique concerne deux ou plusieurs juridictions. Pensons par exemple à un acte posé par un membre d'un ordre professionnel du Québec envers un client ou un patient situé dans une autre province canadienne. Pensons aussi à un service rendu par un professionnel situé dans un état américain à l'endroit d'un consommateur localisé au Québec.

Pour y voir plus clair, le groupe de travail a produit une fiche analytique, la première du genre, afin d'informer les ordres et leurs partenaires des approches possibles et des enjeux réels à l'égard dans cette question.

Fiche analytique
LA TÉLÉPRATIQUE EN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL

<p style="text-align: center;">1. DÉFINITION</p> <p>La télépratique est l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle inclut notamment l'utilisation de la téléphonie mobile et d'Internet.</p> <p>La télépratique comprend la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance, la téléassistance. Des activités de formation et de supervision peuvent également être visées par cette notion.</p> <p>Les activités associées à la télépratique consistent à : informer le public par un usage des TIC; rendre des services professionnels à des clients/patients; communiquer avec les clients/patients; gérer des informations confidentielles et des dossiers électroniques sur les clients/patients; effectuer des transactions électroniques associées au paiement des services professionnels.</p>	<p style="text-align: center;">2. CARACTÉRISTIQUES</p> <p><i>Dématérialisation</i></p> <p>Les communications et informations relatives aux services professionnels rendus sont, en totalité ou en partie, conservées en format électronique et stockées sur divers sites.</p> <p><i>Délocalisation</i></p> <p>Le professionnel et le client/patient ne sont pas situés au même endroit au moment de la relation professionnelle.</p>
<p style="text-align: center;">3. ENCADREMENT PAR L'ORDRE</p> <p>La réponse usuelle est l'adoption de lignes directrices, mais la portée de ces instruments sera plus ou moins efficace si le cadre juridique formel applicable n'est pas convergent.</p> <p>Au chapitre de la réglementation, on peut envisager des modifications au code de déontologie, par l'ajout de dispositions sur le recours aux TIC ou, par exemple, l'utilisation de médias sociaux. Le règlement sur la tenue de dossiers peut également faire l'objet d'adaptations en relation avec l'utilisation de dossiers informatisés.</p> <p>Le <i>Code des professions</i> et les lois particulières ne contiennent pas de dispositions spécifiques sur la télépratique, mais certaines règles qui en découlent s'appliquent plus ou moins efficacement dans un tel contexte de pratique (voir explications additionnelles à la partie 4 notamment).</p>	<p style="text-align: center;">4. PROBLÉMATIQUE</p> <p>Une situation de télépratique peut survenir sur le territoire correspondant au cadre juridictionnel de l'ordre ou à l'extérieur de celui-ci, en totalité ou en partie.</p> <p>Dans ce dernier cas, la capacité de l'ordre d'encadrer la relation entre le professionnel et le client/patient devient problématique, soit notamment sur le plan de détermination des règles applicables ou, encore, sur la capacité d'intervention en raison d'obstacles liés à la dématérialisation ou à la délocalisation des services (difficultés d'enquêtes, de mise en œuvre des recours, etc.)</p> <p>Le <i>Code des professions</i> et les lois particulières ne proposent pas de règles spécifiques concernant la télépratique, mais leur interprétation usuelle conduit à comprendre ce qui suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les actes posés au Québec correspondant à l'exercice d'une profession d'exercice exclusif ou à une activité réservée requièrent l'appartenance à l'ordre professionnel correspondant (même chose pour l'utilisation d'un titre professionnel réservé); • Un ordre a une compétence personnelle à l'égard de ses membres, et conserve donc une

	juridiction à leur endroit même pour des actes posés par ceux-ci à l'extérieur du Québec (affaire Paquette).		
<p>Pour surmonter la difficulté évoquée à la rubrique 4, deux approches sont utilisées par les organismes de réglementation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La réglementation applicable est déterminée par l'endroit où se trouve le professionnel</i> • <i>La réglementation applicable est déterminée par l'endroit où se trouve le client/patient</i> 			
<p style="text-align: center;">5. PREMIÈRE APPROCHE : PRIMAUTÉ DE L'ENDROIT OÙ SE TROUVE LE PROFESSIONNEL</p> <p style="text-align: center;"><i>Le client se déplace virtuellement vers le professionnel</i></p> <p>Statut du professionnel</p> <p>Le professionnel doit être membre de l'ordre ayant compétence sur le territoire où il exerce (pose des actes).</p> <p>Argument pratique</p> <p>Permet l'encadrement du professionnel par l'autorité réglementaire ayant juridiction à l'endroit où il pose des actes.</p> <p>Argument juridique</p> <p>En plus d'avoir une compétence personnelle à l'endroit de ses membres qui s'étend aux actes sans égard au lieu où ils ont été posés (affaire <i>Paquette</i>), l'ordre a généralement juridiction sur les personnes qui exercent la profession (exercice exclusif ou activité réservée) et utilise les titres professionnels réservés alors qu'elles sont sur son territoire. Cette approche est celle qui semble le plus correspondre à l'état actuel du droit professionnel, suivant la jurisprudence.</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Avantages perçus</p> <p>Plein encadrement par l'ordre québécois de la télépratique exercée par les intervenants sur son territoire, peu importe le lieu où se trouve le client/patient.</p> <p>Le «public» de l'autre territoire est protégé indirectement par les lois québécoises.</p> <p>Évite d'être titulaire d'un permis dans plus d'un territoire – le professionnel n'est soumis qu'à la structure légale de sa juridiction.</p> <p>L'ordre n'a pas à poursuivre pour pratique illégale tous ceux qui exercent leur profession hors Québec auprès de clients/patients québécois.</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Inconvénients perçus</p> <p>Le public québécois qui transige avec un intervenant hors Québec pourrait être sans protection (si la profession n'est pas réglementée depuis le territoire d'origine). Si la profession est réglementée, la protection pourrait ne pas être équivalente à celle habituellement offerte par le système professionnel québécois ou pourrait être plus difficile d'accès (distance, obstacle linguistique, etc.).</p> <p>Cette approche étant appliquée au Québec, mais rarement dans d'autres juridictions, le risque est élevé d'un conflit de lois. En outre, le professionnel pourrait devoir obtenir un permis supplémentaire et donc être soumis à de nouvelles obligations potentiellement contradictoires avec son permis initial.</p> <p>Le client/patient hors Québec pourrait être moins bien protégé, car l'ordre pourrait avoir moins d'intérêt à consacrer les ressources à l'investigation d'une plainte d'un client non résident.</p> </td> </tr> </table>		<p>Avantages perçus</p> <p>Plein encadrement par l'ordre québécois de la télépratique exercée par les intervenants sur son territoire, peu importe le lieu où se trouve le client/patient.</p> <p>Le «public» de l'autre territoire est protégé indirectement par les lois québécoises.</p> <p>Évite d'être titulaire d'un permis dans plus d'un territoire – le professionnel n'est soumis qu'à la structure légale de sa juridiction.</p> <p>L'ordre n'a pas à poursuivre pour pratique illégale tous ceux qui exercent leur profession hors Québec auprès de clients/patients québécois.</p>	<p>Inconvénients perçus</p> <p>Le public québécois qui transige avec un intervenant hors Québec pourrait être sans protection (si la profession n'est pas réglementée depuis le territoire d'origine). Si la profession est réglementée, la protection pourrait ne pas être équivalente à celle habituellement offerte par le système professionnel québécois ou pourrait être plus difficile d'accès (distance, obstacle linguistique, etc.).</p> <p>Cette approche étant appliquée au Québec, mais rarement dans d'autres juridictions, le risque est élevé d'un conflit de lois. En outre, le professionnel pourrait devoir obtenir un permis supplémentaire et donc être soumis à de nouvelles obligations potentiellement contradictoires avec son permis initial.</p> <p>Le client/patient hors Québec pourrait être moins bien protégé, car l'ordre pourrait avoir moins d'intérêt à consacrer les ressources à l'investigation d'une plainte d'un client non résident.</p>
<p>Avantages perçus</p> <p>Plein encadrement par l'ordre québécois de la télépratique exercée par les intervenants sur son territoire, peu importe le lieu où se trouve le client/patient.</p> <p>Le «public» de l'autre territoire est protégé indirectement par les lois québécoises.</p> <p>Évite d'être titulaire d'un permis dans plus d'un territoire – le professionnel n'est soumis qu'à la structure légale de sa juridiction.</p> <p>L'ordre n'a pas à poursuivre pour pratique illégale tous ceux qui exercent leur profession hors Québec auprès de clients/patients québécois.</p>	<p>Inconvénients perçus</p> <p>Le public québécois qui transige avec un intervenant hors Québec pourrait être sans protection (si la profession n'est pas réglementée depuis le territoire d'origine). Si la profession est réglementée, la protection pourrait ne pas être équivalente à celle habituellement offerte par le système professionnel québécois ou pourrait être plus difficile d'accès (distance, obstacle linguistique, etc.).</p> <p>Cette approche étant appliquée au Québec, mais rarement dans d'autres juridictions, le risque est élevé d'un conflit de lois. En outre, le professionnel pourrait devoir obtenir un permis supplémentaire et donc être soumis à de nouvelles obligations potentiellement contradictoires avec son permis initial.</p> <p>Le client/patient hors Québec pourrait être moins bien protégé, car l'ordre pourrait avoir moins d'intérêt à consacrer les ressources à l'investigation d'une plainte d'un client non résident.</p>		

Exercice illégal et usurpation de titre

L'ordre a généralement juridiction sur les personnes qui exercent la profession et utilise les titres alors qu'elles sont sur son territoire.

Le non professionnel sera en situation d'exercice illégal s'il exerce une profession d'exercice exclusif ou une activité réservée sur le territoire de l'ordre, indépendamment du lieu où se trouve le client/patient.

6. DEUXIÈME APPROCHE : PRIMAUTÉ DE L'ENDROIT OÙ EST LE CLIENT/PATIENT

Le professionnel se déplace virtuellement vers le client

Statut du professionnel

Le professionnel doit être membre de l'ordre ayant compétence sur le territoire où réside le client/patient.

Argument pratique

La meilleure protection à offrir au public est celle qui correspond à son environnement immédiat.

Argument juridique

Certaines lois québécoises privilégient le lieu où se trouve le client pour déterminer les règles applicables ou, encore, elles donnent ouverture à ce que les autorités québécoises aient juridiction sur des intervenants qui offrent des produits/services à des résidents québécois. Cette approche semble privilégiée dans plusieurs juridictions nord-américaines

Par ailleurs, si un membre d'un ordre québécois offre, à partir de l'extérieur du Québec, des services notamment à un résident québécois, l'ordre aura juridiction en raison de sa compétence personnelle (affaire *Paquette*).

Avantages perçus

Le public québécois est pleinement protégé : les normes du *Code des professions* s'appliquent aux professionnels hors Québec qui posent des actes auprès de clients/patients du Québec.

Recours facilités pour le client/patient : ce sont les recours de l'ordre correspondant à l'endroit où il réside.

Cet ordre est d'ailleurs le mieux placé pour assurer la protection d'un client/patient.

La réglementation professionnelle est particulièrement bien développée et implantée au Québec; il vaut mieux que l'acte professionnel soit réputé posé là où réside le client/patient québécois.

Inconvénients perçus

Le professionnel doit additionner les permis s'il projette de poser des actes auprès de clients/ patients de juridictions différentes Le fera-t-il?

Le professionnel hors Québec doit se soumettre à un encadrement différent de ce qu'il connaît. Des difficultés d'application peuvent survenir aux dépens de la protection du public québécois.

Comment concilier des normes différentes, celles de l'ordre correspondant au lieu où les services sont rendus et l'ordre d'où est issu le professionnel concerné?

Comment assurer la qualité de la pratique du professionnel hors Québec qui exerce auprès du public québécois? Comment l'inspecter, s'assurer qu'il répond aux exigences de formation continue et d'assurance responsabilité, alors que les services accessibles dans son environnement peuvent être différents?

Comment encadrer le professionnel québécois qui offre ses services à un client/patient hors du Québec?

Exercice illégal et usurpation de titre

Le non professionnel sera en situation d'exercice illégal ou d'usurpation de titre s'il n'est pas membre de l'organisme de réglementation ayant juridiction dans le territoire où se trouve son client/patient et qu'il exerce auprès de lui une profession d'exercice exclusif ou une activité réservée.

La même situation pourrait prévaloir pour un professionnel qui ne respecterait pas la juridiction du territoire où se trouve son client/patient. Pour prévenir cette situation, il y aurait lieu pour l'ordre de considérer comme faute le fait qu'un membre exerce sa profession à distance dans un autre territoire sans avoir le permis délivré par l'organisme de réglementation concerné pour le faire.

L'ordre québécois ne sera pas en mesure d'intenter une poursuite pour exercice illégal ou usurpation de titre.

7. AUTRE APPROCHE : E-PASSPORT

Psychology Interjurisdictional Compact, État-Unis

Fondement

Peu importe l'approche, la meilleure pratique consiste d'abord à établir une entente interjuridictionnelle sur la télépratique.

Condition de faisabilité

L'équivalence substantielle en matière de réglementation professionnelle doit exister entre les juridictions concernées.

Modalités

- *E-Passport* émis par l'organisme de réglementation d'un État à son membre qui lui permet de pratiquer à distance dans un autre État, sous réserve que celui-ci adhère à la formule.
- Emprunte à la première approche (lieu du professionnel) le fait que l'organisme de réglementation (*home jurisdiction*) demeure responsable de l'encadrement de son membre et est donc en mesure de traiter toute plainte à son endroit.
- Emprunte à la deuxième approche (lieu du client/patient) le fait qu'en adhérant au *E-Passport*, l'ordre de la juridiction dans laquelle le service est rendu devient aussi partie prenante de la surveillance des actes qui seront posés.
- Permet donc de résoudre certains des inconvénients soulevés par les deux approches précédentes.

**8. NORMES DÉONTOLOGIQUES SUR LA TÉLÉPRATIQUE ADAPTÉES
À UN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL
*Association of Social Work Boards***

Extraits : *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice*, ASWB International Technology Task Force, 2013-2014

1.03. When delivering services, be aware of cultural differences among *clients* and in *clients'* use of digital and other electronic technology. Social workers shall assess cultural, environmental, and linguistic issues that may affect the delivery of services. [...]

1.09. Comply with the regulations governing the use of this technology both in the *jurisdiction* in which they are *regulated* and in the *jurisdiction* in which the *client* is located. [...]

2.03 Provide information in a manner that is understandable and culturally appropriate for the *client*. [...]

3.03. Adhere to statutes and regulations regarding the secure use of digital and other electronic technology both within their *jurisdictions* and within the *jurisdiction* where the *client* is located. [...]

4.08. Be aware that cultural factors may influence the likelihood of discovering shared friend networks on websites, blogs, and other forms of social media. [...]

4.08. Be aware that cultural factors may influence the likelihood of discovering shared friend networks on websites, blogs, and other forms of social media. [...]

9. AUTRE APPROCHE : CROSS-BORDER SERVICES

Protocole d'entente entre les physiothérapeutes à l'échelle canadienne (Memorandum of understanding – "MOU")

Fondement

Selon cette approche, le professionnel qui pratique sa profession dans une province canadienne peut offrir des services professionnels à un client/patient qui est physiquement situé dans une autre province canadienne ("*cross-border services*"). L'établissement d'une entente ("*MOU*") sur la télépratique entre les différentes juridictions/provinces est d'une grande importance.

Conditions de faisabilité

L'équivalence substantielle en matière de réglementation et de législation professionnelles doit exister entre les différentes juridictions/provinces canadiennes.

La combinaison de la première et de la deuxième approche est requise, soit :

- Le professionnel doit être membre de l'ordre professionnel où il réside et où la plupart de ses clients/patients sont physiquement situés (la juridiction primaire ou *Primary Jurisdiction*);
- Le professionnel qui veut offrir des services transfrontaliers doit également être membre des ordres de toutes les juridictions/provinces où les clients/patients recevant ces services sont physiquement situés (la juridiction secondaire ou *Secondary Jurisdiction*).

Modalités

- Le professionnel peut être enregistré en tant que membre de l'ordre de la juridiction secondaire en fournissant la preuve qu'il est membre en règle de l'ordre qui régit sa profession dans la juridiction primaire. Cette preuve devra être fournie annuellement à l'ordre de la juridiction secondaire pour fins de renouvellement de permis.
- Dans l'éventualité où les exigences concernant le maintien des compétences du professionnel diffèrent entre les deux juridictions, le respect des exigences de l'ordre de la juridiction primaire sera suffisant pour le renouvellement de l'inscription du professionnel à l'ordre de la juridiction secondaire.
- Le professionnel qui veut offrir des services transfrontaliers devra souscrire à une assurance responsabilité personnelle.
- Le professionnel doit respecter la législation, les codes d'éthique et les normes de pratique qui existent dans les deux juridictions. Le professionnel peut donc faire l'objet d'une plainte disciplinaire autant pour des actes posés sur le territoire de la juridiction primaire que sur celui de la juridiction secondaire. Les ordres des deux juridictions ont donc compétence en ce qui concerne le processus disciplinaire.
- Dans l'éventualité où une plainte est déposée seulement à l'ordre d'une des deux juridictions, cet ordre pourra traiter la plainte conformément à sa propre législation. Il aura toutefois le devoir d'informer l'ordre de l'autre juridiction de la plainte reçue et de la décision rendue.
- Lorsqu'une plainte est déposée aux ordres des deux juridictions, l'ordre de la juridiction primaire aura, si possible, préséance sur l'enquête initiale. Celui-ci devra ensuite informer l'ordre de la juridiction secondaire des résultats de son enquête. Les ordres de chaque juridiction pourront alors déterminer les mesures appropriées à adopter pour le professionnel fautif, et ce, selon leur législation respective.
- Nécessité de créer des normes de pratique ou des lignes directrices (consentement du client/patient, aspects qui diffèrent entre la pratique de la juridiction primaire et de la secondaire, etc.)

10. LOIS ET JURISPRUDENCE PERTINENTES

Approche 1

Loi sur les services de santé et des services sociaux, RLRQ c. S-4.2, art. 108.2 : « Les services de santé et les services sociaux rendus à distance dans le cadre de services de télésanté sont considérés comme rendus à l'endroit où exerce le professionnel de la santé ou des services sociaux consulté. »

Paquette c. Collège des médecins : compétence personnelle d'un ordre sur ses membres, même lorsque ceux-ci exercent hors Québec. 1995 CanLII 5215 (QC CA)

Ordre des optométristes c. Coastal, 2014 QCCS 5886 (CanLII)

Ontario College of Pharmacists v. 1724665 Ontario Inc. (Global Pharmacy Canada), 2013 ONCA 381

Ordre des pharmaciens du Québec c. Meditrust Pharmacy Services Inc., C.A. Montréal, no 500-09-000198-945 (500-05-014550-931), 3 novembre 1994

Thorpe c. B.C. (College of Pharmacists of), 1992 CanLII 895 (BC CA)

Association pharmaceutique de la province de Québec c. T. Eaton Company Limited, [1931] B.R. 482

Ordre des pharmaciens du Québec c. Prescriptions 4US inc., C.Q. Montréal, no 500-61-176333- 038, 3 juin 2005.

Approche 2

Code civil du Québec, art. 3126: « L'obligation de réparer le préjudice causé à autrui est régie par la loi de l'État où le fait générateur du préjudice est survenu. Toutefois, si le préjudice est apparu dans un autre État, la loi de cet État s'applique si l'auteur devait prévoir que le préjudice s'y manifesterait »

Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1, art. 54.2 : « Le contrat conclu à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur.»

Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ, c. D-9.2, art. 205 : « L'Autorité des marchés financiers peut, pour chaque discipline, permettre aux représentants d'une discipline donnée d'exercer leurs activités au Québec à partir d'une autre province ou d'un autre pays et fixer les conditions d'exercice de telles activités. »

Paquette c. Comité de discipline de la corporation professionnelle des médecins du Québec, 1995 CanLII 5215 (QC CA)

Quality Plus Tickets inc. c. Québec (Procureur général), 2013 QCCS 3780 (CanLII)

Arseneault c. Turcotte, 2006 QCCS 6160

E-Passport

Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ, c. D-9.2, art. 205 : « L'Autorité des marchés financiers peut, pour chaque discipline, permettre aux représentants d'une discipline donnée d'exercer leurs activités au Québec à partir d'une autre province ou d'un autre pays et fixer les conditions d'exercice de telles activités. »



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

510-1600, boul. Henri-Bourassa Ouest
Montréal (Québec) H3M 3E2
Téléphone : 514 333-6601 ou 1 877 913-6601
Télécopieur : 514 333-7502

Courriel : info@ordrepsed.qc.ca - Site Web : www.ordrepsed.qc.ca