

SAVOIR S'ADAPTER DANS UN MONDE DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE

L'élaboration de lignes directrices pour l'usage des technologies en counseling et en psychothérapie

PAR DAWN SCHELL, MA, CCC,
CCDP, CONSULTANTE DE PROJETS,
SECTION DE LA TECHNOLOGIE ET DES
SOLUTIONS INNOVATRICES

Dans les dernières années, les technologies ont connu un essor spectaculaire, qui s'est accompagné d'une hausse tout aussi importante de leur utilisation en counseling et en psychothérapie, domaine où de nouvelles applications technologiques font régulièrement leur apparition. Dans ce monde numérique en constante mutation, les praticiens se doivent d'être vigilants et capables de s'adapter pour composer avec les risques et les occasions qui se présentent. Ce n'est pas toujours facile de comprendre comment appliquer le **Code de déontologie** et les **Normes d'exercice** de l'ACCP à de nouveaux appareils ou systèmes de fonctionnement, ou encore à de nouvelles applications ou versions d'application. Puis, nous ne sommes pas sans savoir que les conseillers et les psychothérapeutes ne sont pas tous aussi à l'aise avec la technologie.

Certains d'entre nous adoptent n'importe quelle nouveauté technologique avec enthousiasme; d'autres sont plutôt réticents à utiliser la technologie tout court. Peu importe notre niveau d'aise ou la place accordée à la technologie dans notre pratique, il nous faut apprendre à nous en servir intelligemment.

La Section de la technologie et des solutions innovatrices a élaboré les [Lignes directrices concernant le recours à la technologie en counseling et psychothérapie](#), dans l'optique d'apporter des suggestions concrètes pour encourager le meilleur usage possible des technologies tout en protégeant la vie privée et la sécurité de notre clientèle et des membres de notre association. Ces lignes directrices visent à soutenir et à renforcer notre pratique professionnelle à notre époque où la

technologie règne, et ce, en offrant des outils pour que les praticiens sachent s'adapter. Après tout, « Internet est là et ne disparaîtra pas, alors c'est à nous de changer et de développer notre capacité d'adaptation comme praticiens dans un monde numérique (traduction libre) » [1].

Ces lignes directrices se veulent des recommandations visant à éclairer les conseillers et les psychothérapeutes dans leurs décisions quant à leur usage des technologies. Bien qu'ils ne soient pas obligés de les suivre, il reste que ces lignes directrices constituent un outil indispensable pour tout professionnel souhaitant pouvoir s'adapter dans sa pratique.

ÉLABORATION DES LIGNES DIRECTRICES

En vue de l'élaboration de nos propres lignes directrices, nous avons effectué une revue de la littérature ainsi qu'un examen des lignes directrices et des normes de pratique existantes concernant le recours aux technologies en counseling et en psychothérapie. Nous avons tenu une discussion en table ronde avec un groupe d'experts multidisciplinaire, chacun ayant son propre bagage d'intérêts et de compétences en lien avec les questions juridiques et éthiques, ainsi que des experts de la fourniture de services, de logiciels et de matériel. Nous avons élaboré les lignes directrices à la lumière de leurs conseils et renseignements les plus pertinents.

Le groupe de discussion s'est principalement penché sur la question que voici : *Selon vous, sur le plan de la sécurité et de la protection de la vie privée, qu'est-ce que les conseillers et les psychothérapeutes doivent absolument savoir?*

Au printemps 2017, nous avons sondé les membres de l'ACCP, dans le but d'étudier la profondeur et l'étendue de leurs connaissances sur l'utilisation des technologies en counseling et en psychothérapie. Nous voulions aussi mieux comprendre leurs besoins et leurs préoccupations à ce niveau. Une fois que nous avons eu en main une première version provisoire, nous avons demandé l'avis de la direction de la

Section et des membres de l'ACCP par divers moyens (présentation par affiche, cueillette de commentaires écrits et atelier avec les membres).

QU'AVONS-NOUS APPRIS?

D'abord et avant tout, les conseillers et les psychothérapeutes utilisent déjà les technologies en séance et en supervision. Deux nécessités sont clairement

ressorties de notre recherche, de notre discussion avec les panélistes et du sondage auprès des membres : d'abord, nous devons savoir comment utiliser les technologies; ensuite, nous devons connaître les risques que comporte leur usage et savoir comment les atténuer. Nous avons aussi appris ceci grâce au sondage et au panel de discussion :

⇒ En ce moment, les outils les plus couramment *utilisés pour communiquer* avec les clients sont le courriel et le téléphone (cellulaire ou intelligent).

⇒ Les technologies les plus couramment *utilisées pour offrir des services de counseling ou de psychothérapie* sont la webcam/vidéoconférence et le téléphone (cellulaire ou intelligent).

⇒ Ce n'est pas tout le monde qui utilise des mesures de sécurité, même les plus simples, pour protéger les données des clients.

⇒ Plus de la moitié des répondants *ne disposent pas* de politique pour les médias sociaux, bien que tous aient indiqué qu'ils les utilisaient.

⇒ Les principales préoccupations des cliniciens étaient la sécurité des technologies, la confidentialité et la question de la compétence. Il est intéressant de noter qu'aucune préoccupation n'a été exprimée au sujet du potentiel des technologies sur le plan relationnel.

⇒ Il nous faut comprendre quelles sont nos responsabilités en vertu de la loi, puis viser une norme plus stricte encore.

⇒ Il faut « bien » faire les choses, c'est-à-dire en

[1] Weitz, P. Ed. (2014) *Psychotherapy 2.0: Where Psychotherapy and Technology Meet*. Karnac Books, London, UK p. 12



« [...] L'Internet est là et ne disparaîtra pas, alors c'est à nous de changer et de développer notre capacité d'adaptation comme praticiens dans un monde numérique ».

[1]

nous assurant de comprendre les lois et de gérer les risques associés de manière éthique.

⇒ Les clients s'attendent à ce que nous, en tant que fournisseurs de services, gérons les questions de protection de vie privée, de sécurité et de confidentialité en ce qui touche les technologies.

SUR QUOI PORTENT LES LIGNES DIRECTRICES?

Loin d'être exhaustives, les lignes directrices couvrent les thèmes suivants :

- ◇ Lois canadiennes sur la protection de la vie privée en matière de counseling et de psychothérapie;
- ◇ Mesures de sécurité de base pour la protection des données;
- ◇ Façons de gérer les risques et d'intervenir en cas d'atteinte à la vie privée ou de brèche de sécurité;
- ◇ Compétences de base nécessaires pour bien utiliser les technologies en counseling et en psychothérapie;
- ◇ Considérations additionnelles pour la supervision clinique;
- ◇ Manière de choisir l'outil technologique le plus

approprié;

- ◇ Questions entourant le consentement éclairé;
- ◇ Considérations liées à l'utilisation des médias sociaux.

PUIS APRÈS?

Il reste du travail à faire! Les technologies continuent d'évoluer et, pour l'instant, il subsiste une foule de questions sans réponse. Les lignes directrices sont évolutives; elles ont besoin de vos commentaires afin de rester pertinentes pour notre travail comme conseillers et psychothérapeutes. Pour donner votre avis, vous pouvez envoyer un courriel à la direction de la [Section de la technologie et des solutions innovatrices](#). Il suffit de remplir le formulaire à côté de « Contactez la présidente de la Section! », sur la page Web de la Section.

Vous pouvez également nous rejoindre pour le **webinaire sur les Lignes directrices concernant le recours à la technologie en counseling et psychothérapie** le 19 juillet 2019 de midi à 13h00 HAE (en anglais seulement). Ce webinaire gratuite pour les membres de l'ACCP répondra aux questions sur les nouvelles Lignes directrices et examinera les compétences technologiques de base et aussi la liste pour choisir les technologies. Réservez votre place maintenant.