

Aide-mémoire sur la déontologie, les questions d'ordre juridique, et les normes pour les conseillers

Il me fait plaisir d'accueillir Dan et Lawrence comme les premiers invités de la chronique Aide-mémoire. Ces membres de l'ACC ont longuement réfléchi sur les défis déontologiques afférents aux conseillers qui utilisent Internet dans l'exercice de leur profession. J'invite les autres à suivre leur exemple et à apporter leur contribution à la chronique Aide-mémoire.

Glenn Sheppard

La déontologie, le courriel et la profession de counseling

Par Dan L. Mitchell et Lawrence J. Murphy

L'Utilisation du courrier électronique pour communiquer entre collègues et autres professionnels est une expérience quotidienne pour la plupart des conseillers. La communication par courriel avec les clients est moins fréquente. Cependant, beaucoup de conseillers correspondent par courrier électronique avec des clients, ne serait-ce que pour remettre un rendez-vous ou pour clarifier une facture. Malgré l'utilisation quotidienne du courrier électronique, nous pouvons ne pas être conscients de bon nombre de questions pratiques et éthiques qui méritent un examen sérieux. Par le biais de cet article, notre intention est de mettre en garde des conseillers contre de sérieux problèmes potentiels et de les inciter à envisager les options possibles pour les éviter.

Le scénario «simulation»

Aujourd'hui, vous avez pu avaler une bouchée pour le déjeuner. Il est 12h55, mardi, et vous décidez de vérifier votre courrier électronique avant notre séance de counseling de 13h.

Vous y trouvez trois nouveaux messages. Un d'entre eux provient d'un expéditeur que vous ne reconnaissez pas. Votre première réaction est de croire que ce message est un courriel-poubelle, mais alors vous remarquez l'objet «À l'aide!».

À l'affichage du message, la lecture du texte vous alerte :

«Salut, je suis au bout du rouleau. Personne ne m'aide. Cette fois je vais m'assurer que ça va marcher ... »

Vous savez que vous devez faire quelque chose, mais que pouvez-vous faire? Vous cherchez un nom, un numéro de téléphone ou tout autre élément d'identification. Vous vérifiez l'adresse du courriel en espérant trouver un indice, mais ce n'est d'aucune aide : «bluejay374@hotmail.com».

Résistant à l'impulsion de panique, vous imprimez une copie du courriel de détresse et vous la donnez à votre secrétaire en espérant qu'il saura quoi faire. Il ne sait pas, mais il suggère de téléphoner au service de police pour voir si l'on peut retracer la provenance du message.

«Bonne idée», que vous répondez, pendant que vous essayez de vous concentrer sur votre client qui est dans la salle d'attente...

Bien que ce scénario soit fictif, il pourrait être vrai. Le message aurait pu être une dénonciation de mauvais traitement d'enfants. Il aurait aussi pu signaler une intention possible de commettre un homicide. Nous devons supposer que ce n'est qu'une question de temps avant que nous recevions un message d'urgence par courriel.

Préoccupations pratiques et déontologiques

Il y a évidemment beaucoup de préoccupations de nature pratique et déontologique. Voici quelques-uns des problèmes considérés parmi les plus sérieux qui suscite la facilité avec laquelle on peut accéder à l'adresse de courriel des conseillers.

1. La confidentialité du client

La plupart des organismes et des praticiens en counseling ont des adresses électroniques normales (c.-à.-d. non sécurisées) et rendent ces adresses publiques, que ce soit par la publicité, sur leurs cartes professionnelles ou sur leur papeterie. Dès que cette adresse circule, elle est disponible à quiconque a accès à l'Internet.

Le courrier électronique normal n'est pas sécurisé et ne protège pas la confidentialité du client. Même si vous ne voulez que confirmer la date et l'heure d'une nouvelle séance, le message de réponse du client pourrait contenir des renseignements très confidentiels (p. ex. «Je suis en fait heureux d'avoir une autre semaine pour réfléchir. Je me suis rappelé d'autres détails depuis notre conversation de la semaine dernière au sujet de...»).

2. Les noms de domaine

Beaucoup d'adresses électroniques d'organismes et de praticiens de counseling renferment des noms de domaine qui révèlent leur profession. (Un nom de domaine est la partie de l'adresse électronique qui suit le «@».) Le fait de rendre publiques de telles adresses électroniques compromet la confidentialité des communications avec le client. Par exemple, imaginez une cliente qui utilise l'ordinateur de la maison, aussi utilisé par son enfant, pour envoyer un message électronique normal à info@counsellorbob.ca. Les définitions par défaut du logiciel de courrier électronique font que les ordinateurs gardent en mémoire une copie de tous les messages envoyés. À moins que cette cliente ait effacé ses «messages envoyés», son enfant peut facilement découvrir que sa mère recherche un conseiller personnel.

3. Incapacité de réagir à une urgence

Si les clients ou des clients potentiels acheminent de l'information sur une situation d'urgence en utilisant le courrier électronique normal, les praticiens et les organismes en counseling peuvent être dans l'impossibilité d'intervenir, puisque le courriel pourrait ne pas contenir assez d'information pour en retracer son origine géographique.

C'est très différent du cas de quelqu'un qui téléphone à un organisme pour faire part de ses pensées suicidaires. Le client au bout du fil, on peut lui parler, peut-être pour lui fixer un rendez-vous ou pour le diriger vers un service d'aide d'urgence. En pareil cas, vous savez au moins que le client a reçu vos conseils. En cas d'urgence grave, la police peut retracer l'appel téléphonique et acheminer l'aide approprié.

4. L'assurance de responsabilité civile

On ne sait toujours pas si l'assurance de responsabilité civile couvre les professionnels du counseling qui n'ont pas minimisé les risques mentionnés ci-dessus.

Les solutions possibles

Nous suggérons que les organismes et praticiens de counseling considèrent les options suivantes :

1. **Éviter de publier les adresses électroniques normales.** Cette option, bien qu'elle soit raisonnable du point de vue déontologique, peut n'être ni pratique pour les clients ni utile pour les praticiens et organismes qui tentent de promouvoir leurs services.
2. **Publier les adresses électroniques normales avec une mise en garde claire stipulant que les clients doivent renoncer à leur droit à la confidentialité.** Cette option offre la possibilité au client de renoncer à la confidentialité de la communication.

Bien qu'une mise en garde informe les clients de l'enjeu de la confidentialité, elle soulève d'autres questions importantes. Si les clients désirent avoir accès aux conseillers professionnels par courriel électronique, est-il éthique de leur demander de renoncer à leur droit à la confidentialité pour parer à notre incapacité de les protéger? Est-ce qu'une renonciation à la confidentialité résisterait à un examen légal minutieux?

En vue d'aborder la question des noms de domaine (la deuxième préoccupation déontologique ci-dessus), les adresses électroniques publiées devraient être soit génériques (p. ex. info@hotmail.com, info@yahoo.com) ou d'une quelconque autre façon, masquer tout lien avec la profession de counseling (p. ex. info@tlcabc.com).

De plus, si les conseillers appliquent cette deuxième option, il est essentiel que la mise en garde comprenne aussi une demande aux clients d'inclure leurs coordonnées de base. Ceci permettrait alors aux praticiens et aux organismes d'intervenir en cas d'urgence.

Cependant, il s'agit aussi d'une solution peu souhaitable parce que la mise en garde et la demande se contredisent. En fait, la mise en garde sur le manque de la confidentialité pourrait inciter les clients à ne pas discuter d'affaires personnelles. Ils se retrouvent ainsi en situation contradictoire s'ils doivent inclure leur adresse personnelle ou leur numéro de téléphone dans un message électronique non-sécurisé.

3. **Offrir aux clients un service de courrier électronique sécurisé avec capacité de collecter les coordonnées.** Cette option résout plusieurs problèmes, mais on doit porter une attention particulière aux points suivants :

Premièrement, si les conseillers doivent offrir un service de courrier électronique sécurisé à leurs clients, est-ce que ceux-ci devront télécharger et installer un logiciel à cette fin? Si oui, il y a risque que le processus de téléchargement et d'installation du logiciel incommode encore plus les clients. Idéalement, quel que soit la solution de messagerie sécurisée offerte, l'utilisation devrait réduire au minimum toute forme d'exigence ou de compétence technique de la part des clients. De plus, il faudrait offrir un contact téléphonique aux clients qui éprouvent des difficultés techniques.

Deuxièmement, la question des noms de domaine demeure. Les professionnels devraient choisir une façon de sécuriser le courrier électronique avec possibilité de choix de noms de domaine qui masquent tout lien avec le counseling.

Troisièmement, l'offre aux clients de courrier électronique sécurisé devrait être intégrée au processus de collecte de leurs coordonnées. Ceci minimise l'effort imposé aux clients pour obtenir leurs coordonnées par un processus différent. De plus, le processus de collecte et de stockage de ces coordonnées devrait être sécurisé (p. ex. en hébergeant la base de données sur un serveur sécurisé). Autrement, encore une fois la confidentialité est compromise.

Conclusion : prise de conscience et technologie appropriée

De nos jours, dans la plupart des professions, on constate que le rythme rapide des découvertes technologiques devance celui de l'évolution de la déontologie. Le domaine du counseling ne fait pas exception. Dans cette profession comme ailleurs, les enjeux d'ordre pratique et déontologique liés à la publication d'adresses électroniques normales n'ont pas été bien reconnus. La plupart des codes d'éthique qui se rapportent spécifiquement aux communications par internet avec des clients stipulent la nécessité de sécuriser nos communications de façon à ce que la confidentialité de l'information soit assurée. Ce n'est pas une hyperbole que de donner à penser que l'utilisation du courrier électronique non-sécurisé par les professionnels du counseling puisse être la violation la plus répandue de la déontologie du counseling de toute l'histoire de notre profession.

La prise de conscience est la première priorité. En soulevant la question, nous voulons encourager la discussion et la réflexion. À mesure que la profession étudie de plus près l'utilisation du courrier électronique, nous espérons que les conseillers sauront faire le nécessaire pour un choix et une utilisation d'une technologie de la sécurité appropriée. Il existe des solutions. Le fait est qu'il ne serait pas trop difficile pour un courriel confidentiel qui entre ou qui sort d'un bureau de counseling. Par exemple, un(e) ex-conjoint(e) fâché(e) pourrait faire beaucoup de tort à son ex-partenaire et à la

profession de counseling tout entière par un simple geste semblable. Il nous incombe à tous de nous assurer que ce genre de désastre ne puisse tout simplement pas se produire.

Dan L. Mitchell, CCC, et Lawrence J. Murphy sont les fondateurs de «thérapie en ligne» (therapy online) (www.therapyonline.ca). Et d'un service de counseling en ligne, établis en 1995. Ils ont été des pionniers dans l'élaboration de solutions technologiques sécuritaires pour les conseillers, de codes d'éthique pertinents et de compétences de counseling en ligne.

Courriel : enquiries@privacemail.com

Téléphone : 1-88THERAPY-4