

# Liste de contrôle pour choisir la modalité ou la plateforme technologique applicable au counseling et à la psychothérapie

Projet de la Section technologies et solutions innovatrices

Dawn Schell, Expert-conseil pour le projet



CANADIAN COUNSELLING AND  
PSYCHOTHERAPY ASSOCIATION

---

L'ASSOCIATION CANADIENNE DE  
COUNSELING ET DE PSYCHOTHÉRAPIE

## Liste de contrôle pour choisir la modalité ou la plateforme technologique applicable au counseling et à la psychothérapie

Avant de choisir une technologie applicable à la pratique clinique, examinez soigneusement les **capacités relationnelles** et les **risques pour la protection des renseignements personnels** qui sont inhérents à la modalité ou à la plateforme que vous songez à utiliser.

Parmi les technologies ou modalités utilisables, citons notamment les suivantes :

- Téléphone (cellulaire ou téléphone intelligent)
- Courriel
- Messagerie texte
- Dialogue en ligne (temps réel)
- Discussion électronique asynchrone
- Webcaméra/téléconférence
- Réalité virtuelle/avatars et pratique de jeux
- Évaluation et tests en ligne
- Applications
- Technologies portables
- Médias sociaux
- Programmes en ligne de traitement de santé mentale assisté par thérapeute (p. ex. TAO Connect)
- Les logiciels de gestion du bureau, y compris les options de réservations en ligne

## Les capacités relationnelles

En quoi cette technologie répond-elle aux besoins cliniques? Qu'est-ce qui justifie d'utiliser cette technologie ou cette modalité auprès de ce client en particulier?

En quoi le recours à cette technologie aura-t-il une incidence sur la relation client-conseiller/psychothérapeute?

Comment parviendrez-vous à atténuer toute incidence négative?

*Il existe de nombreux programmes reconnus au Canada, aux É.-U. et au R.-U. qui offrent de la formation sur le recours à la technologie en counseling et psychothérapie.*

Effectuez une recherche sur les données probantes concernant la technologie (p. ex. l'outil de recherche spécialisé Google Scholar) et sur les évaluations de la technologie ou de la modalité.

Faites l'essai de la technologie afin de déterminer sa convivialité, son mode de fonctionnement et si elle est à la hauteur de ses prétentions.

## Les risques liés à la protection des renseignements personnels

Songez à effectuer votre propre étude d'impact sur la vie privée pour chacune des technologies dont vous faites usage. Lisez attentivement les politiques sur la protection des renseignements personnels des différentes plateformes ou modalités technologiques.

- *Vous trouverez de l'information sur la façon d'effectuer une Étude d'impact sur la vie privée (ÉIVP) en consultant les Lignes directrices sur le recours à la technologie en counseling et psychothérapie.*
- *Vous trouverez aussi des modèles d'ÉIVP dans les sites web provinciaux et du fédéral.*
- *La Politique de protection des renseignements personnels de l'ACCP <https://www.ccpa-accp.ca/fr/politique-sur-la-protection/> propose un exemple intéressant.*

Voici quelques questions qu'il convient d'aborder :

Quels renseignements personnels seront recueillis? Et à quelles fins?

- Par ex. noms des clients, coordonnées, numéros d'assurance sociale

Qui aura accès aux renseignements personnels recueillis? Ces renseignements personnels seront-ils partagés?

- Avec un clinicien, un assistant administratif, un technicien, une équipe clinique? Que savez-vous des concepteurs de la plateforme technologique? Ont-ils accès aux données que vous recueillez?
- Examinez les obligations contractuelles et assurez-vous que celles en place protègent bien la clientèle contre les accès ou l'utilisation non autorisés

De quelle façon les renseignements personnels seront-ils utilisés?

- Par ex. l'information sert-elle à des fins d'identification ou à déterminer les offres de service?

Où les données sont-elles entreposées?

- Le détenteur de la technologie a-t-il un serveur au Canada ou bien entrepose-t-il les données dans le nuage? Quelles sont les lois de protection des renseignements personnels en vigueur dans ma province ou mon territoire?

*Dans les références des Lignes directrices, vous trouverez la liste des sites web concernant les lois fédérales et provinciales sur la protection des renseignements personnels.*

De quelle façon les données sont-elles transmises? Sont-elles cryptées?

La technologie exige-t-elle une protection par mot de passe?

L'authentification à deux facteurs est-elle disponible?

*Consultez les Lignes directrices pour connaître la définition des termes et pour lire des suggestions sur la création de mots de passe robustes.  
Le recours à l'authentification à 2 facteurs est plus sûr que l'utilisation d'un simple mot de passe.*

Votre matériel est-il situé dans un lieu sécurisé?

Le système auquel vous songez est-il situé dans un lieu sécurisé?

Pouvez-vous désactiver certaines fonctions de collecte de données?

Si des données sont enregistrées auprès de tierces parties (p. ex. fournisseur de cellulaire, fournisseur d'infonuagique), est-ce que ces enregistrements sont supprimés lorsque vous les rayez de votre appareil (p. ex. ordinateur portable, cellulaire)?

Des atteintes à la vie privée et à la sécurité peuvent toujours survenir. Concevez un plan de gestion de ces atteintes au cas où elles se produiraient. Qui devrez-vous contacter et à quel moment? Quels risques cela pose-t-il à l'individu ou au groupe? Quels sont les dommages possibles s'il survient une telle atteinte? Comment peut-on atténuer ces risques?

Roy Huggins de la société Person Centered Tech propose aussi une « liste de contrôle pratique » lorsqu'il s'agit de choisir une technologie. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://personcenteredtech.com/2017/05/26/practice-checklist-practice-tech-choices/>

## AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

L'INFORMATION FOURNIE DANS LES PRÉSENTES EST OFFERTE À TITRE INFORMATIF SEULEMENT ET « TELLE QUELLE », NE CONSTITUANT DONC PAS UN AVIS JURIDIQUE. L'ACCP NE SE PORTE PAS GARANTE, DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE, DES INTERPRÉTATIONS DÉCOULANT DE TEXTES LÉGISLATIFS OU AUTRES, EN CE QUI CONCERNE L'INFORMATION FOURNIE DANS LES PRÉSENTES ET SE DÉSISTE DE TOUTES REPRÉSENTATIONS, GARANTIES ET CONDITIONS. EN OUTRE, L'ACCP NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION ET NE DONNE AUCUNE GARANTIE, CAUTION OU CONDITION À L'EFFET QUE L'INFORMATION FOURNIE DANS LES PRÉSENTES EST EXACTE, COMPLÈTE OU À JOUR. TOUTES LES DÉCLARATIONS, GARANTIES, CAUTIONS ET CONDITIONS SONT DÉCLINÉES PAR LA PRÉSENTE DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LÉGISLATION APPLICABLE.

EN AUCUN CAS, L'ACCP NE SAURAIT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUTES PERTES OU DE TOUS DOMMAGES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT (DIRECTS, INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU AUTRES) DÉCOULANT D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT CIVIL OU AUTREMENT, EN LIEN AVEC VOTRE UTILISATION (OU VOTRE INCAPACITÉ À UTILISER) L'INFORMATION FOURNIE DANS LES PRÉSENTES.