



Utilisation des médias sociaux et
des moyens de communication
électroniques lors de la prestation de
services auprès des jeunes en difficulté et
de leur famille suivis en protection de la jeunesse

RAPPORT d'ETMI abrégée

Décembre 2021

Responsabilité

Ce document n'engage d'aucune façon la responsabilité du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale, de son personnel et des professionnels à l'égard des informations transmises. En conséquence, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les membres de l'Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (ETMISSS) ne pourront être tenus responsables en aucun cas de tout dommage de quelque nature que ce soit au regard de l'utilisation ou de l'interprétation de ces informations.

Pour citer ce document

Beaumier, I., Nsanzabera, D. et St-Jacques, S. (2021). *Utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès des jeunes en difficulté et de leur famille suivis en protection de la jeunesse*. Rapport – ETMI abrégée, UETMISSS, CIUSSS de la Capitale-Nationale, 114 p.

Production

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, 2021

Dépôt légal, 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-90864-7 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-90865-4 (PDF)

Auteurs

Isabelle Beaumier, M. Serv. soc., professionnelle en évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (ETMISSS), Direction de l'enseignement et des affaires universitaires (DEAU), Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale

Désirée Nsanzabera, M.A.P., M.A., professionnelle en ETMISSS, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Sylvie St-Jacques, Ph. D., responsable scientifique de l'Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (UETMISSS), DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Demandeurs

Patrick Corriveau, directeur, Direction de la protection de la jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Amélie Morin, directrice, Direction programme jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Représentant du demandeur

Louis-Philippe Émond, adjoint au directeur, Direction de la protection de la jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Gestionnaire du projet

Catherine Safiany, chef de service de l'ETMISSS et de la bibliothèque, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Recherche documentaire

Marie-Marthe Gagnon, bibliothécaire, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Élyse Granger, bibliothécaire, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale (révision)

Conseil scientifique

Amandine Baude, chercheuse d'établissement, Centre de recherche universitaire sur les jeunes et les familles, CIUSSS de la Capitale-Nationale (experte de la thématique)

Christine Maltais, responsable scientifique UETMI, Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (experte de la méthodologie)

Comité de suivi (du CIUSSS de la Capitale-Nationale) :

Fanny Constantineau, coordonnatrice professionnelle, Direction du programme jeunesse (volet application des mesures)

Audrey Després-Grenier, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de la protection de la jeunesse (remplacée par Mélanie Pagé au 2^e comité de suivi)

Louis-Philippe Émond, adjoint à la direction (représentant du demandeur), Direction de la protection de la jeunesse

Jessica Gauthier, coordonnatrice professionnelle (volet Centre de réadaptation, exploitation sexuelle), Direction de la protection de la jeunesse

Véronique Hardy-Mayrand, travailleuse sociale, Équipe Ados Nord, Direction du programme jeunesse

Mireille Lachance, éducatrice, Équipe Ados Nord, Direction du programme jeunesse

Julie St-Pierre, chef de service en Centre de réadaptation, Direction de la protection de la jeunesse

Mélanie Trépanier, chef de service, Accueil, évaluation et orientation, Direction de la protection de la jeunesse

Révision linguistique

Anne-Marie Tourville, technicienne en administration, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Mise en page

Dedna Dazulmé, technicienne en administration, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Conception graphique

Karine Binette, technicienne en arts graphiques, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Correspondance

Catherine Safiany, chef de service de l'ETMISSS et de la bibliothèque, DEAU, CIUSSS de la Capitale-Nationale,
catherine.safiany.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

RÉSUMÉ

Les médias sociaux (MS) et les moyens de communication électroniques (MCE) sont devenus des outils de travail incontournables pour les intervenants en protection de la jeunesse (PJ). Or, le domaine de la PJ impose un encadrement particulier, notamment en raison des spécificités de la clientèle et du contexte légal en vigueur. La Direction de la protection de la jeunesse et la Direction du programme jeunesse ont mandaté l'UETMISSS pour répondre à la question suivante : « Quelles sont les pratiques à préconiser pour baliser l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques par les intervenants lors de la prestation de services auprès de la clientèle (jeunes en difficulté et leur famille) suivie en protection de la jeunesse? ». Dans le cadre de cette ETMI, les MS concernent les réseaux sociaux qui visent l'interaction sociale (incluant les fonctions de messagerie), la collaboration, la création et le partage de contenu, et dont l'accès est « grand public » (ex. : Facebook, Instagram, Twitter). Les MCE, quant à eux, concernent les téléphones cellulaires (pour les fonctions d'appels et de messages texte) et les courriels.

Pour réaliser cette ETMI abrégée, trois banques de données bibliographiques ont été utilisées (*CINAHL (EBSCO)*, *PsycINFO (OVID)* et *Social Care Online*)¹. Dans un premier temps, une revue de la littérature utilisant une approche systématique a été effectuée. Des 3712 publications repérées, 18 articles scientifiques (12 études primaires et 6 revues narratives) et 13 publications de littérature grise ont été retenus. Dans un deuxième temps, des données expérientielles ont été recueillies grâce à un sondage, à des groupes de discussion et à des entrevues individuelles. Pour ce qui est des données contextuelles, un avis éthique a été demandé au Comité d'éthique clinique et de l'enseignement (CECE) du CIUSSS de la Capitale-Nationale, et des données ont été recueillies pour contextualiser les données au contexte légal québécois.

La triangulation de l'ensemble des sources de données a permis de dresser les constats suivants :

- Un « virage technologique » s'impose dans la pratique puisque les MS et les MCE sont devenus des outils de travail incontournables pour les intervenants en PJ.
- Les principaux bénéfices sont associés à l'efficacité et à la rapidité pour joindre les clients, dont certains d'entre eux ne pourraient l'être autrement.
- Les défis, enjeux et risques associés à l'utilisation des MS et des MCE sont, pour la plupart, de nature éthique : le maintien de la frontière entre les sphères professionnelle et personnelle, la protection de la vie privée, la confidentialité et la sécurité des informations, la relation professionnel-client, la confirmation de l'identité du client et le consentement éclairé.
- Les données convergent sur le besoin de balises claires pour les professionnels. Il est suggéré d'articuler les balises autour des principes éthiques et de mettre l'accent sur l'intérêt de l'enfant. Le processus devrait également inclure les utilisateurs et des conseillers juridiques afin de gérer efficacement les conflits potentiels entre les intérêts de l'organisation, des professionnels et des clients.

L'implantation de balises apparaît comme étant incontournable pour les organisations puisque leur absence donne lieu à des interprétations personnelles et divergentes de ce qu'est une pratique acceptable. Cependant, la seule présence de balises ne suffirait pas à gérer les dilemmes au quotidien. D'autres stratégies pour favoriser l'utilisation éthique des MS et des MCE, comme des exemples concrets, des formations, l'accès à des conseillers ainsi que des outils de prise de décision éthique seraient nécessaires.

¹ Pour la littérature scientifique, les recherches dans les bases de données bibliographiques ont été réalisées le 23 décembre 2020. Pour la littérature grise, les recherches ont été réalisées les 28 et 29 décembre 2020.

Table des matières

1 › Contexte	11
2 › Problématique	12
2.1 › Utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services en protection de la jeunesse	13
2.2 › Orientations et balises	13
3 › Méthodologie.....	14
3.1 › Question décisionnelle.....	14
3.2 › PICOTS.....	14
3.3 › Questions d'évaluation.....	15
3.4 › Revue de la littérature scientifique	16
3.4.1 › Recherche exploratoire de la littérature	16
3.4.2 › Recherche documentaire	16
3.4.2.1 › Recherche dans les bases de données bibliographiques.....	16
3.4.2.2 › Recherche dans la littérature grise.....	17
3.4.2.3 › Sélection des documents, extraction et synthèse des données	17
3.4.3 › Évaluation de la qualité des documents.....	18
3.4.4 › Appréciation du niveau de preuve	19
3.5 › Données expérientielles : consultation d'intervenants et de gestionnaires	19
3.5.1 › Objectifs	19
3.5.2 › Méthodes de consultation et d'analyse	19
3.6 › Données contextuelles.....	20
3.6.1 › Aspect juridique	20
3.6.2 › Avis éthique.....	20
3.7 › Triangulation des données.....	20
3.8 › Analyse des résultats.....	20
3.8.1 › Modèle d'analyse.....	20
4 › Résultats	22
4.1 › Sélection des documents.....	22
4.2 › Revue de la littérature scientifique	23
4.2.1 › Caractéristiques des publications scientifiques retenues	23
4.2.2 › Synthèse des études primaires	24
4.2.2.1 › Pratiques d'utilisation des MS et des MCE	24
4.2.2.2 › Bénéfices liés à l'utilisation des MS et des MCE.....	25
4.2.2.3 › Risques et défis associés à l'utilisation des MS et des MCE.....	25
4.2.2.4 › Enjeux associés à l'utilisation des MS et des MCE	26
4.2.2.5 › Balises concernant l'utilisation des MS et des MCE	26
4.2.3 › Synthèse des revues narratives.....	27
4.2.3.1 › Pratiques d'utilisation des MS et des MCE	27
4.2.3.2 › Bénéfices et opportunités associés à l'utilisation des MS et des MCE	28

4.2.3.3	› Risques et défis liés à l'utilisation des MS et des MCE	28
4.2.3.4	› Balises pour encadrer l'utilisation des MS et des MCE	29
4.3	› Documents de littérature grise	30
4.3.1	› Caractéristiques des documents	30
4.3.2	› Synthèse des documents de littérature grise	32
4.3.2.1	› Pratiques d'utilisation des MS et des MCE	32
4.3.2.2	› Bénéfices et opportunités offerts par les MS et les MCE.....	33
4.3.2.3	› Défis, risques et enjeux soulevés par l'utilisation des MS et des MCE.....	33
4.3.2.4	› Balises pour encadrer l'utilisation des MS et des MCE	34
4.4	› Données expérientielles	38
4.4.1	› Données issues du sondage.....	38
4.4.1.1	› Données démographiques	39
4.4.1.2	› Utilisation du courriel pour communiquer avec les usagers.....	41
4.4.1.3	› Utilisation des messages texte (textos) pour communiquer avec les usagers	42
4.4.1.4	› Utilisation des MS pour communiquer avec les usagers	43
4.4.2	› Données des groupes de discussion et des entrevues individuelles	44
4.4.2.1	› Participation	44
4.4.2.2	› Informations issues des entrevues individuelles avec des intervenants	45
4.4.2.3	› Informations issues des groupes de discussion de gestionnaires.....	47
4.5	› Données contextuelles.....	50
4.5.1	› Aspect juridique	50
4.5.2	› Avis éthique.....	52
5	› Synthèse et triangulation des résultats.....	55
5.1	› Synthèse des résultats issus des publications scientifiques	55
5.2	› Synthèse des résultats issus de la littérature grise	55
5.3	› Synthèse des données expérientielles	58
5.4	› Synthèse des données contextuelles.....	59
5.5	› Triangulation et discussion de l'ensemble des résultats.....	60
6	› Constats	63
6.1	› D'ordre général.....	63
6.2	› D'ordre organisationnel.....	63
6.3	› D'ordre professionnel	63
6.4	› D'ordre personnel/privé.....	64
7	› Forces et limites	65
8	› Conclusion	66
	› Références bibliographiques	67

Annexe I : Stratégies de recherche documentaire	70
Annexe II : Liste des sites consultés pour la recherche de littérature grise	78
Annexe III : Questionnaire du sondage	82
Annexe IV : Canevas d’entrevue pour les groupes de discussion et les entrevues individuelles	88
Annexe V : Formulaire de demande d’avis éthique	89
Annexe VI : Exemple de balises transmises lors de la formation initiale - Vidéos préparées par l’UB - School of Social work -	92
Annexe VII : Exemple de balises élaborées à l’intention des intervenants – OPPQ	94
Annexe VIII : Résultats du sondage	97
Annexe IX : Avis du Comité d’éthique clinique et de l’enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale	100

Liste des tableaux

Tableau 1 : Définitions des critères PICOTS et des critères de sélection	14
Tableau 2 : Dimensions évaluées et sources de données	15
Tableau 3 : Concepts et exemples de mots-clés utilisés pour la recherche documentaire	16
Tableau 4 : Critères additionnels de sélection des documents	17
Tableau 5 : Caractéristiques des études scientifiques retenues	23
Tableau 6 : Caractéristiques des documents de littérature grise retenus	31
Tableau 7 : Exemples d'utilisations des MS et des MCE dans les organisations œuvrant auprès des enfants	32
Tableau 8 : Synthèse de l'aspect juridique	59
Tableau 9 : Synthèse de l'avis éthique	60
Figure 10 : Synthèse des données recueillies sur l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services en protection de la jeunesse	61

Liste des encadrés

Encadré 1 : Méthodes de sélection des documents et d'extraction des données	18
Encadré 2 : Méthodes d'évaluation de la qualité des documents	18

Liste des figures

Figure 1 : Modèle d'analyse sur l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques	21
Figure 2 : Schéma de sélection PRISMA	22
Figure 3 : Répartition des répondants par tranches d'âge	39
Figure 4 : Répartition des répondants par ancienneté de service	40
Figure 5 : Répartition des répondants par services	40
Figure 6 : Proportion de réponses concernant les pratiques d'utilisation des médias sociaux	44
Figure 7 : Synthèse des résultats issus de la littérature scientifique	56
Figure 8 : Synthèse des résultats issus de la littérature grise	57
Figure 9 : Synthèse des résultats issus des données expérientielles*	58

Liste des abréviations et des sigles

AACODS	<i>Authority, Accuracy, Coverage, Objectivity, Date, Significance</i>
AASW	<i>Australian Association of Social Workers</i>
AEO	Accueil – Évaluation – Orientation
AM	Application des mesures
ASWB	<i>Association of Social Work Boards</i>
BASW	<i>British Association of Social Workers</i>
BPUE	Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique
CASW	<i>Canadian Association of Social Workers</i>
CECE	Comité d'éthique clinique et de l'enseignement
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CR	Centre de réadaptation
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
ETMI	Évaluation des technologies et des modes d'intervention
ETMISSS	ETMI en santé et services sociaux
FG	Foyer de groupe
LSJPA	Loi sur le système de justice pénale pour adolescents
MS	Médias sociaux
MCE	Moyens de communication électroniques
NRCCWDT	National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology
OPPQ	Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
OTSTCFQ	Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
PCFSW	<i>Principal Children and Families Social Worker</i>
PICOTS	Population – Intervention – Comparateur – <i>Outcomes</i> – Temporalité – <i>Setting</i>
PJ	Protection de la jeunesse
PRISMA	<i>Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses</i>
RTS/VCT/US	Réception et traitement des signalements, vérification complémentaire terrain et urgence sociale
TS	Travailleuse sociale/travailleur social
UETMISSS	Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux

GLOSSAIRE

Médias sociaux

Toute forme d'application, de plateforme et de média virtuel en ligne visant l'interaction sociale, la collaboration, la création et le partage de contenus (source : CIUSSS de la Capitale-Nationale, procédure **PR-PO-23-1 relative aux obligations et règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux**).

Réseaux sociaux

Communautés d'internautes reliés entre eux par des liens amicaux ou professionnels, regroupés ou non par secteurs d'activité, qui favorisent l'interaction sociale, la création et le partage d'informations (source : [Le grand dictionnaire terminologique \(GDT\)](#)). Exemple : Facebook.

Messagerie instantanée

Service de communication qui permet aux utilisateurs d'une application donnée d'échanger des messages et de partager du contenu en temps réel par l'intermédiaire d'Internet (source : [Le grand dictionnaire terminologique \(GDT\)](#)).

Moyens de communication électroniques

Les moyens de communication électroniques englobent les médias sociaux et autres formes de messagerie qui permettent aux utilisateurs d'échanger, de créer, de partager et de communiquer de l'information en ligne. Ils incluent notamment les logiciels de messagerie ou de conversation vidéo, les sites web, les applications, les courriels, les messages texte ainsi que le blogage. Ils comprennent également les plateformes de réseautage social telles que Facebook, Twitter et YouTube (source : [Ordre des enseignants de l'Ontario](#)).

Protection de la jeunesse

Ensemble des dispositions destinées à assurer le respect des droits de l'enfant dont la sécurité ou le développement est considéré comme compromis (<http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/>).

1 > CONTEXTE

L'usage des médias sociaux (MS) et des moyens de communication électroniques (MCE) est devenu incontournable pour l'ensemble de la population, et les jeunes en difficulté et leur famille n'y échappent pas. Ainsi, depuis plusieurs années, les MS et les MCE sont utilisés par des intervenants de la protection de la jeunesse (PJ) dans un contexte professionnel. Ils représentent parfois l'unique façon d'entrer en contact avec cette clientèle. Que ce soit pour fixer un rendez-vous ou pour rester en contact avec un jeune en fugue, les usages possibles sont nombreux et diversifiés. Toutefois, bien que ces pratiques puissent générer des bénéfices, elles posent également des défis et des enjeux de taille. À cet effet, un comité organisationnel sur l'utilisation des MS au CIUSSS de la Capitale-Nationale a été mis en place, et une réflexion éthique sur l'usage des messages texte a été demandée au Comité d'éthique clinique et de l'enseignement (CECE) du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) de l'établissement.

La Direction de la protection de la jeunesse et la Direction du programme jeunesse ont mandaté l'UETMISSS du CIUSSS de la Capitale-Nationale afin de documenter l'utilisation des MS et des MCE (dans une visée d'information et de communication avec la clientèle, et non d'intervention). Plus précisément, dans cette ETMI, les MS concernent les réseaux sociaux qui visent l'interaction sociale (incluant les fonctions de messagerie), la collaboration, la création et le partage de contenu, et dont l'accès est « grand public » (ex. : Facebook, Instagram, Twitter). Les MCE, quant à eux, concernent les téléphones cellulaires (pour les fonctions d'appels et de messages texte) et les courriels. Il sera question des pratiques d'utilisation, des bénéfices, des risques encourus, des enjeux, des balises et des recommandations en vue d'encadrer leur utilisation dans le cadre de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en PJ. La réalisation de cette ETMI permettra également de répondre aux critères et aux exigences d'Agrément Canada à l'aide de données probantes sur le sujet. Ultiment, à la lumière des résultats obtenus, les directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse souhaitent se positionner en élaborant et en déployant des lignes directrices concernant l'utilisation des MS et des MCE auprès des membres de leur personnel. Aussi, bien que les travaux portent sur la trajectoire spécifique de la protection de la jeunesse, ils pourront influencer les pratiques de l'ensemble du continuum de services en jeunesse.

2 > PROBLÉMATIQUE

Les MS et les MCE sont devenus une composante de la pratique contemporaine et sont là pour de bon (Breyette et Hill 2015; Mishna *et al.*, 2012). Leur utilisation sur le plan professionnel fait appel à des responsabilités tant individuelles qu'institutionnelles. Dans les établissements, l'attitude des gestionnaires et la culture organisationnelle auraient un impact sur l'usage des MS et des MCE dans un contexte professionnel. L'aisance variable des employés avec ces pratiques serait également à considérer (Cooner *et al.*, 2020).

2.1 > Utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services en protection de la jeunesse

Le domaine de la PJ représente un défi, car il s'agit d'une clientèle mineure placée sous la protection de l'État. Dans ce domaine, l'usage des MS et des MCE peut représenter un mélange de risques et de bénéfices (Stott *et al.*, 2016). Les technologies de la communication ont la capacité de faciliter l'accès du client à l'intervenant et à l'information grâce à l'utilisation des messages texte, des courriels et des téléphones cellulaires (Tregeagle et Darcy, 2008). Leur usage permet également d'augmenter l'engagement des usagers lors de leur suivi (Fairclough, 2003). Toutefois, cela présente des défis sur le plan de l'éthique, notamment concernant la confidentialité et l'utilisation d'informations provenant des MS (Cooner *et al.*, 2020). Ces pratiques peuvent également présenter des risques pour les intervenants sur le plan de la santé et de la sécurité au travail (harcèlement, menaces, atteinte à la réputation et à la crédibilité) (Byrne *et al.*, 2019). Il est donc impératif de s'attarder aux moyens de gérer efficacement les défis associés à l'utilisation de ces technologies par des intervenants en PJ. Ces derniers devront également être éduqués et formés concernant l'application éthique de ces technologies dans leur pratique (Breyette et Hill, 2015).

Au Québec, l'usage des MS et des MCE dans le cadre de la prestation de services en PJ est très diversifié : communications simples (ex. : confirmation de rendez-vous, demande de documents), interactions avec des clients, surveillance, vérification à distance du milieu de vie et lors d'interventions interétablissements, recherche de preuves, contact avec des jeunes en fugue, vérification des fréquentations des jeunes, prévention en lien avec l'exploitation sexuelle et autres usages.

Il faut également considérer que les MS évoluent très rapidement et nécessitent une adaptation constante. Comment cette réalité peut-elle se traduire dans le cadre d'un programme de formation? Dans certains pays, des formations en continu sont offertes sur le sujet. Chose certaine, une utilisation professionnelle appropriée, sûre et éthique des MS est nécessaire, tant pour gérer les risques posés par l'utilisation de ceux-ci que pour offrir des modèles de pratique (Stott *et al.*, 2016).

2.2 › Orientations et balises

Il est fortement recommandé aux établissements de fournir des orientations et d'élaborer une politique concernant l'usage des MS et des MCE pour les intervenants en PJ qui ont à traiter avec leur omniprésence dans la vie de leurs clients et dans la leur (Sage et Sage, 2016; Stott *et al.*, 2016). Cela permettrait de diminuer les risques associés à l'usage des MS et des MCE dans le contexte de l'intervention en PJ (Sage et Sage, 2016). Certains ordres ou corporations professionnels ont balisé leur usage, notamment ceux des travailleurs sociaux (TS) (ex. : au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie) alors que d'autres ne se sont toujours pas prononcés à ce sujet. La présence d'orientations et de balises dans les institutions est très variable. Cela s'expliquerait notamment par le fait que les moyens technologiques et les MS évoluent rapidement et qu'il est difficile de rester à jour quant à leur utilisation (Breyette et Hill, 2015).

Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, il existe déjà une procédure (PR-000-28) pour encadrer l'usage du téléphone cellulaire à des fins professionnelles (CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2017b), une autre procédure (PR-PO-23-1) pour préciser les obligations et les règles de conduite quant à l'utilisation des MS (CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2017c) ainsi que d'une directive (D-002) concernant l'utilisation des postes informatiques, de l'Internet et du courriel (CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2017a). Ces procédures et balises concernent l'ensemble des employés. Or, le domaine de la PJ impose un encadrement particulier, notamment en raison des spécificités de la clientèle et du contexte légal en vigueur. Si les comportements en ligne de certains intervenants peuvent être encadrés par leurs ordres professionnels respectifs (par exemple, les TS et les psychoéducateurs), d'autres ne sont pas rattachés à aucun ordre professionnel. Ces intervenants offrent des services à la clientèle dans les différents secteurs de la PJ : la réception et le traitement des signalements, les vérifications complémentaires terrain, l'urgence sociale, l'accueil-évaluation-orientation, l'application des mesures et les différents milieux d'hébergement (foyers de groupe et centres de réadaptation). Tous ces intervenants sont confrontés à l'utilisation des MS et des MCE dans le cadre de leurs fonctions, avec une aisance et des connaissances variables. L'objectif du demandeur est de mieux comprendre leur utilisation, de la formaliser et de la baliser.

3 > MÉTHODOLOGIE

3.1 > Question décisionnelle

La question décisionnelle à la base de cette ETMI est la suivante : Quelles sont les pratiques à préconiser pour baliser l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques par les intervenants lors de la prestation de services auprès de la clientèle (jeunes en difficulté et leur famille) suivie en protection de la jeunesse?

3.2 > PICOTS

La typologie Population – Intervention – Comparateur – *Outcomes* – Temporalité – *Setting* (PICOTS) (**Tableau 1**) a été utilisée pour formuler des questions d'évaluation, orienter la recherche bibliographique et la sélection des documents pertinents.

Tableau 1 : Définitions des critères PICOTS et des critères de sélection

CRITÈRE	INCLUSION	EXCLUSION
Population	Intervenants auprès de jeunes en difficulté et de leur famille suivis en PJ.	Intervenants œuvrant dans tout autre domaine que la PJ. Jeunes et familles (clientèle).
Intervention	Utilisation des médias sociaux (réseaux sociaux grand public tels que Facebook et Instagram) et des moyens de communication électroniques (courriels, messages texte, téléphones cellulaires) pour des fins d'information et de communication.	Utilisation de toutes autres technologies numériques (ex. : bases de données cliniques, outils d'aide à la décision/algorithmes, portails) et autres formes d'utilisation (ex. : télépratique, téléconsultation, téléthérapie).
Comparateur	Ne s'applique pas.	
<i>Outcomes</i> (résultats d'intérêt)	Pratiques, recommandations, balises, lignes directrices, bénéfices, risques, enjeux, dilemmes, effets indésirables.	
<i>Timing</i> (moment de la mesure)	Lors de la prestation de services auprès de jeunes en difficulté et de leur famille suivis en PJ.	
<i>Setting</i>	Établissements qui offrent des services à la clientèle des jeunes en difficulté et leur famille suivis en PJ.	Tout autre établissement de santé et de services sociaux dont la mission n'est pas la PJ.

3.3 > Questions d'évaluation

Quatre questions d'évaluation ont été élaborées à partir de la question décisionnelle et des critères PICOTS :

Selon la littérature scientifique :

- Quelles sont les pratiques d'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques des intervenants lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse? (dimension professionnelle)
- Quels sont les bénéfices, les enjeux et les risques liés à l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse, du point de vue des intervenants? (dimensions sécurité, efficacité/efficience et professionnelle)
- Quelles sont les balises à mettre en place pour encadrer l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse, du point de vue des intervenants? (dimensions éthique, légale, professionnelle et organisationnelle)

Selon des intervenants et des gestionnaires des directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse du CIUSSS de la Capitale-Nationale :

- Quelles sont leurs expériences et leur avis professionnel liés à l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse? (dimension organisationnelle)

La rencontre de cadrage avec le demandeur, la recherche exploratoire de même que la précision des questions d'évaluation ont permis de faire ressortir les dimensions pertinentes à aborder dans le cadre de ce mandat. Les recherches dans la littérature et les échanges entre les professionnelles, le demandeur et les membres du comité de suivi ont également permis de cibler les sources de données à consulter pour répondre adéquatement aux questions d'évaluation du présent mandat.

Le **tableau 2** présente les dimensions abordées ainsi que les sources de données permettant d'y répondre.

Tableau 2 : Dimensions évaluées et sources de données

DIMENSIONS	SOURCES DE DONNÉES
Efficacité/efficience	<ul style="list-style-type: none"> > Revue de la littérature scientifique utilisant une approche systématique > Collecte de données expérientielles (questionnaires, groupes de discussion et entrevues individuelles)
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> > Revue de la littérature scientifique utilisant une approche systématique > Collecte de données expérientielles (questionnaires, groupes de discussion et entrevues individuelles)
Légale	<ul style="list-style-type: none"> > Revue de la littérature scientifique utilisant une approche systématique > Collecte de données expérientielles (questionnaires, groupes de discussion et entrevues individuelles) > Aspect juridique validé par la Direction des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI) du CIUSSS de la Capitale-Nationale
Éthique/sociale	<ul style="list-style-type: none"> > Revue de la littérature scientifique utilisant une approche systématique > Collecte de données expérientielles (questionnaires, groupes de discussion et entrevues individuelles) > Réflexion éthique (sous forme d'avis) du CECE du BPUE du CIUSSS de la Capitale-Nationale (consultations)
Professionnelle et organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> > Revue de la littérature scientifique utilisant une approche systématique > Collecte de données expérientielles (questionnaires, groupes de discussion et entrevues individuelles) > Documents internes/administratifs du CIUSSS de la Capitale-Nationale

* La dimension économique n'a pas été abordée.

3.4 > Revue de la littérature scientifique

3.4.1 > Recherche exploratoire de la littérature

Une recherche exploratoire a préalablement été réalisée à l'étape du cadrage du projet d'ETMI. Cette étape avait pour but de bien cerner la problématique, de vérifier l'existence d'un rapport d'ETMI ou de revues systématiques permettant de répondre aux questions d'évaluation, d'identifier la présence d'articles pertinents et de mots-clés pour la recherche documentaire. L'absence de documents répondant aux questions a soutenu la pertinence de réaliser cette ETMI alors que le repérage d'articles pertinents a permis de valider la faisabilité du projet. La recherche exploratoire a montré que le sujet est relativement récent, et les documents consultés ont été publiés pour la plupart dans la dernière décennie.

3.4.2 > Recherche documentaire

La recherche documentaire a été effectuée en collaboration avec une bibliothécaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale spécialisée dans la réalisation de revues systématiques de la littérature. De plus, les stratégies de recherche documentaire ont été révisées par une deuxième bibliothécaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Le détail de ces stratégies est présenté à l'**annexe I** pour deux des trois bases de données interrogées². La période de publication couverte dans cette ETMI a été de 2010 à 2020 inclusivement.

3.4.2.1 > Recherche dans les bases de données bibliographiques

La stratégie de recherche documentaire a été élaborée à partir de concepts et de mots-clés, dont une partie a été identifiée lors de la recherche exploratoire de la littérature (**Tableau 3**). Trois bases de données bibliographiques ont été interrogées : *CINALH (EBSCO)*, *PsycINFO (OVID)* et *Social Care Online*. Les bibliographies des publications retenues ont également été consultées afin de trouver des études pertinentes qui n'auraient pas été repérées par la stratégie de recherche documentaire.

Tableau 3 : Concepts et exemples de mots-clés utilisés pour la recherche documentaire

CONCEPT 1 : Médias sociaux et moyens de communication électroniques	CONCEPT 2 : Prestation de services en protection de l'enfance
<i>Social média</i> Moyens technologiques Technologies des communications <i>Communication technology</i> <i>Smartphone</i> Technologie de communication	<i>Child welfare</i> <i>Social services</i> <i>Child protection</i> <i>Child protection services (CPS)</i> <i>Standards for Technology and Social Work Practice</i>

² Étant volumineux, le détail de la stratégie de recherche documentaire pour la troisième base de données interrogée est disponible sur demande.

3.4.2.2 > Recherche dans la littérature grise

Des bases de données ciblant la littérature grise ont été consultées pour rechercher des informations concernant l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services auprès de jeunes en difficulté et de leur famille suivis en PJ. Des sites Internet de diverses organisations susceptibles de fournir des données relatives au sujet d'intérêt ont aussi été consultés (**Annexe II**). Le moteur de recherche Google a été également utilisé. De plus, les bibliographies des documents de littérature grise retenus ont été consultées. Les mots-clés utilisés, la date de consultation ainsi que les résultats de chacune des recherches ont été documentés.

3.4.2.3 > Sélection des documents, extraction et synthèse des données

La sélection des documents a été réalisée à partir des critères d'inclusion et d'exclusion déterminés sur la base des critères PICOTS (**Tableau 1**) et d'autres spécifications concernant notamment le type de document, la langue et le pays (**Tableau 4**). Les données pertinentes pour répondre aux questions d'évaluation ont été extraites dans une grille structurée. Les méthodes de sélection des documents et d'extraction des données dans le cadre de l'ETMI abrégée sont décrites dans l'**encadré 1**. Les données extraites ont été synthétisées dans un tableau (disponible sur demande) et ont fait l'objet d'une synthèse narrative.

Tableau 4 : Critères additionnels de sélection des documents

CRITÈRE	INCLUSION	EXCLUSION
Type de publication	<ul style="list-style-type: none"> > Études primaires (tous types de devis) > Revues systématiques incluant les méta-analyses > Rapports d'ETMI > Guides de pratique clinique > Rapports gouvernementaux ou d'organisations savantes (pratiques exemplaires) > Mémoires de maîtrise/thèses de doctorat 	<ul style="list-style-type: none"> > Résumés de conférences > Livres > Chapitres de livres > Lettres > Notes > Actes de congrès > Éditoriaux/commentaires
Langues de publication	Français, anglais	
Années de publication	2010 à 2020	
Pays de publication	Pays membres de l'OCDE	

Encadré 1 : Méthodes de sélection des documents et d'extraction des données

Sélection des documents dans une grille à l'aide du logiciel Excel

Phase 1 : Lecture des titres et des résumés

Phase 2 : Lecture complète des documents retenus à la phase 1 (raisons d'exclusion documentées)

- > Deux professionnelles en ETMI se partagent la sélection
- > Fidélité interjuges pour 20 % des premiers titres (phases 1 et 2)
- > Résultats rapportés dans un diagramme de flux *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*

Extraction des données*

- > Deux professionnelles en ETMI se partagent l'extraction des données
- > Fidélité interjuge pour les cinq premiers documents
- > Recours à une grille structurée incluant :
 - 1^{er} auteur, année de publication, pays où l'étude a été réalisée
 - Devis de recherche, type et nombre de participants, caractéristiques
 - Description de l'intervention (objectif, durée, intensité, etc.), comparatif
 - Résultats d'intérêt

* Les études faisant l'objet de plusieurs publications sont regroupées et considérées comme une seule étude. Si les mêmes résultats font l'objet de plusieurs études, la plus récente est considérée.

3.4.3 > Évaluation de la qualité des documents

Les démarches d'évaluation de la qualité méthodologique des études, des revues systématiques et des guides de pratique clinique retenus ainsi que la crédibilité des autres documents sont décrites dans l'**encadré 2**.

Encadré 2 : Méthodes d'évaluation de la qualité des documents

Méthode :

- > Deux professionnelles en ETMI se partagent la tâche
- > Fidélité interjuge pour les cinq premiers documents

Outils :

Études primaires de tous types de devis : *QualSyst* (Kmet *et al.*, 2004)

- > Grille de 10 éléments pour l'évaluation des méthodes qualitatives
- > Grille de 14 éléments pour l'évaluation des méthodes quantitatives
- > Les deux grilles sont utilisées dans les cas d'études mixtes
- > La présence de chacun des éléments est cotée sur une échelle de 0 à 2 (0=absent; 1=partiellement documenté; 2=bien documenté)
- > Le score total est divisé par le nombre d'éléments pertinents pour le design de l'étude à évaluer puis exprimé en pourcentage

Crédibilité de la littérature grise : (*Authority, Accuracy, Coverage, Objectivity, Date, Significance* (AACODS)) (Tyndall et Tyndall, 2010); Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS), 2016).

- Liste de 34 items
- Six dimensions

3.4.4 › Appréciation du niveau de preuve

Le niveau de preuve scientifique pour chacun des résultats d'intérêt n'a pas été évalué en raison de la diversité des résultats.

3.5 › Données expérientielles : consultation d'intervenants et de gestionnaires

3.5.1 › Objectifs

La consultation avait pour objectif de répondre à la quatrième question d'évaluation : « Quelles sont les expériences et leur avis professionnel liés à l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en PJ? ». Ces données visaient à comparer et à contextualiser les éléments issus de la littérature au contexte québécois de l'intervention en PJ au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Plus précisément, des intervenants et des gestionnaires des directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse du CIUSSS de la Capitale-Nationale ont été consultés pour établir l'utilisation actuelle des MS et des MCE pour recueillir leur avis professionnel sur les avantages et les inconvénients de cette utilisation, identifier les défis rencontrés ainsi que leurs propositions pour baliser cette utilisation. Ces intervenants et ces gestionnaires venaient des secteurs de l'application des mesures (AM), des centres de réadaptation (CR), des foyers de groupe (FG), de l'accueil, évaluation et orientation (AEO), de la réception et du traitement des signalements (RTS), des vérifications complémentaires terrain (VCT), de l'urgence sociale (US) et du secteur chargé de l'application de la loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA). Ces secteurs ont été ciblés puisque les intervenants et les gestionnaires qui y œuvrent sont appelés à utiliser et à encadrer l'utilisation des MS et des MCE dans le cadre de leur fonction.

3.5.2 › Méthodes de consultation et d'analyse

La collecte de données a été réalisée en deux étapes : un sondage par questionnaire (**Annexe III**), des groupes de discussion et des entrevues individuelles³ auprès d'intervenants et de gestionnaires (voir canevas d'entrevue à l'**annexe IV**).

Dans un premier temps, un sondage composé de questions à choix de réponses a été administré. Il avait pour but de documenter les pratiques liées à l'utilisation des MS et des MCE au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Conçu par les professionnelles en ETMI, ce sondage a été bonifié par les membres du comité de suivi et du conseil scientifique. Il a été mis en ligne à l'aide de l'application *Microsoft Teams* pour une période de deux semaines. Un courriel de rappel a été envoyé au début de la deuxième semaine. Les réponses au questionnaire ont été analysées à l'aide du logiciel Excel afin de réaliser des analyses descriptives. Les données ont été synthétisées en fonction des questions et présentées sous forme de tableaux et de graphiques.

Dans un deuxième temps, à partir des thèmes identifiés parmi les réponses au questionnaire et les résultats issus de la littérature, un canevas d'entrevue a été conçu par les professionnelles en ETMI, en collaboration avec les membres du comité de suivi. Deux groupes de discussion (avec des gestionnaires différents à chaque groupe) et deux entrevues individuelles (avec un intervenant différent à chaque entrevue) d'environ une heure ont eu lieu en ligne. Les participants venaient des secteurs nommés précédemment. Les thèmes abordés concernaient les avantages, les inconvénients et les risques pour un intervenant d'utiliser les MS et les MCE lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en PJ. Les participants étaient invités à partager des expériences vécues (positives ou négatives), des solutions, des leçons apprises ou des pratiques spécifiques qu'ils auraient développées.

³ Seulement des groupes de discussion étaient prévus. Toutefois, concernant les intervenants, seulement deux d'entre eux se sont présentés (séparément) à chaque rencontre prévue.

Finalement, ils étaient invités à se prononcer sur les balises qui, selon eux, devraient être mises en place en lien avec l'usage des MS et des MCE lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en PJ. Une analyse de contenu thématique a été réalisée à partir des données recueillies, permettant de dégager les principaux thèmes abordés.

3.6 › Données contextuelles

3.6.1 › Aspect juridique

Afin de documenter la dimension légale de la question à l'étude, des éléments de la loi ont été répertoriés en fonction de trois thèmes spécifiques :

- Les dispositions qui encadrent les communications électroniques incluant les médias sociaux dans les lois canadiennes et québécoises;
- Les dispositions légales qui encadrent la confidentialité des renseignements personnels concernant la clientèle suivie en protection de la jeunesse (jeunes en difficulté et leur famille);
- Les dispositions dans la Loi sur la santé et la sécurité au travail qui protégeraient les intervenants des écueils de l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques tels que le cyberharcèlement ou l'intrusion dans leur vie privée.

La section des résultats portant sur l'aspect juridique a été validée par la Direction des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI) du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

3.6.2 › Avis éthique

Considérant les nombreuses implications éthiques reliées à l'usage des MS, un avis éthique a été demandé au CECE rattaché au BPUE du CIUSSS de la Capitale-Nationale (voir formulaire de demande à l'**annexe V**). Bien que la littérature scientifique aborde les enjeux éthiques, l'expertise du CECE a été sollicitée pour situer la problématique dans le contexte québécois et répondre aux questions pratiques que se posent les intervenants, notamment en lien avec les valeurs de bienfaisance, de non-malfaisance, de prudence et de justice (équité).

3.7 › Triangulation des données

Bien que les données scientifiques demeurent à la base de l'ETMI, ces données peuvent être comparées et examinées à la lumière des données contextuelles et expérientielles pour évaluer l'applicabilité des résultats scientifiques dans la pratique. Par la triangulation, la valeur des données est établie au moyen de différentes mesures qui convergent vers un même résultat ou qui fournissent une image globale cohérente ou nuancée. La triangulation permet de regrouper les différents types de données recueillies (scientifiques, contextuelles et expérientielles), en fonction des questions d'évaluation. Elle permet également de réduire les biais souvent attribuables au contexte de la recherche (ex. : environnement contrôlé) (Beauchamp *et al.*, 2018).

3.8 › Analyse des résultats

3.8.1 › Modèle d'analyse

Dans le cadre de cette ETMI, un modèle d'analyse a été élaboré par les professionnelles ayant réalisé l'ETMI afin de classer et d'analyser les résultats (**Figure 1**). Le modèle est d'abord basé sur les questions d'évaluation puis, selon les données recueillies lors de la recherche exploratoire (Chretien et Kind, 2013; Reamer, 2013; Taylor, 2017; Ventola, 2014), notamment pour établir les liens entre les différents éléments.

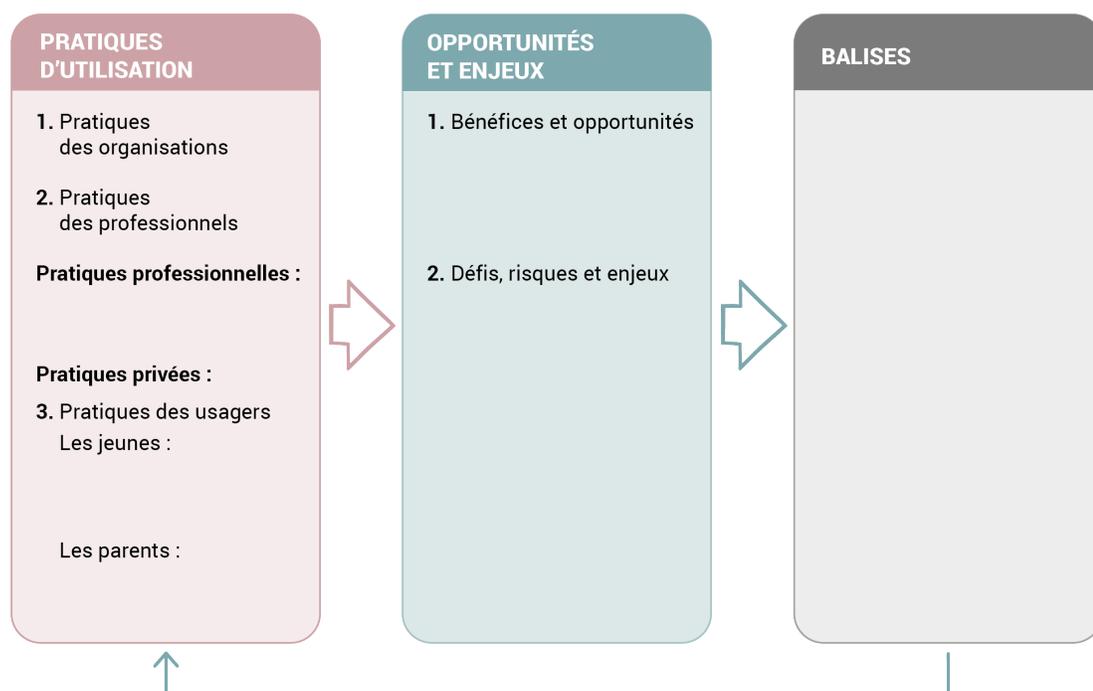
Trois thèmes sont retenus dans le cadre d'analyse :

1. Les pratiques d'utilisation des MS et des MCE :
 - a) Des organisations
 - b) Des professionnels (au travail comme dans leur vie privée)
 - c) Des clients/usagers (les jeunes et les parents)
2. Les opportunités et enjeux liés à l'utilisation des MS et des MCE :
 - a) Les bénéfiques et opportunités
 - b) Les défis, risques et enjeux
3. Les balises à mettre en place pour une utilisation appropriée des MS et des MCE

Les liens entre les trois éléments du modèle (pratiques d'utilisation, opportunités et enjeux, balises) sont basés sur les informations recueillies lors de la recherche exploratoire, qui indiquent que les pratiques d'utilisation des technologies en général et des MS en particulier apparaissent dans les milieux professionnels, le plus souvent sans que les utilisateurs soient suffisamment préparés ou sans qu'il n'y ait de réflexions sur les compétences à acquérir ni de normes à suivre (Chretien et Kind, 2013; Reamer, 2013; Taylor, 2017; Ventola, 2014). Au fur et à mesure que les professionnels utilisent ces technologies, ils développent une culture d'utilisation en essayant de tirer profit des opportunités offertes par ces nouveaux outils qui n'ont pas nécessairement été conçus à cet effet. Comme les risques, les défis et les enjeux se manifestent par la même occasion, le besoin d'établir des balises apparaît rapidement. Toutefois, les ressources pour les élaborer et les implanter ne sont pas toujours à la portée des organisations.

Par ailleurs, dans la vie des organisations, les modèles ne sont pas linéaires. Les pratiques apparaissent en premier, ensuite viennent les constats sur les bénéfiques, les enjeux et les risques qu'elles comportent puis le besoin d'établir des balises. L'établissement de balises influence à son tour les pratiques d'utilisation et peut aussi transformer, avec le temps et les bons mécanismes, les défis en opportunités.

Figure 1 : Modèle d'analyse sur l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques



4 > RÉSULTATS

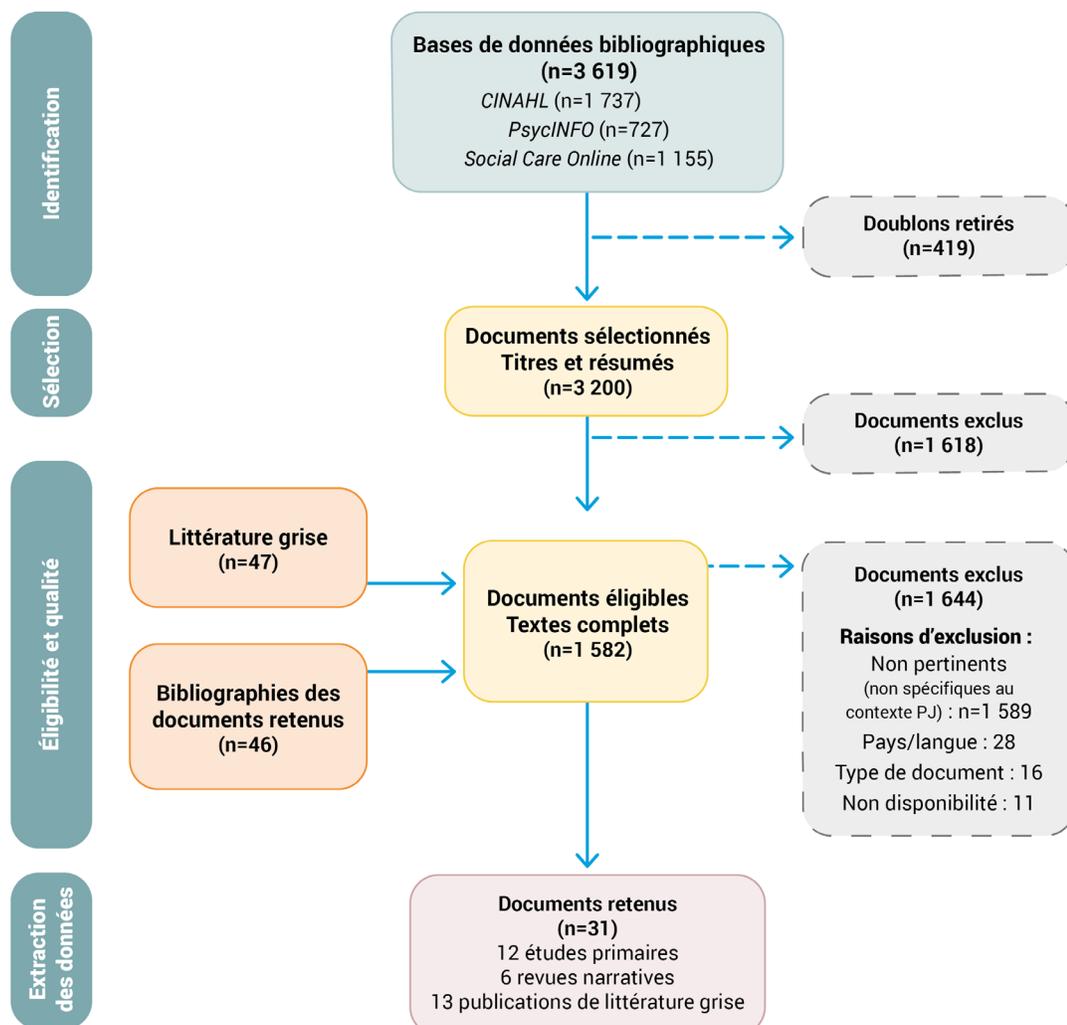
Cette section présente les résultats obtenus dans le cadre de cette démarche d'ETMI abrégée. Dans un premier temps, il est question des résultats issus de la revue de la littérature (scientifique et grise). Ensuite, les données expérientielles sont rapportées, suivies des données contextuelles sur les plans légal et éthique. À noter que, par souci de cohésion et pour faciliter la lecture de ce rapport, les termes « protection de la jeunesse » (PJ) et « moyens de communication électroniques » (MCE) sont utilisés de façon uniforme pour rapporter les propos des auteurs, alors que ceux-ci ont parfois utilisé d'autres termes synonymes.

4.1 > Sélection des documents

La recherche documentaire a permis de repérer 3619 articles scientifiques dans les 3 bases de données bibliographiques sélectionnées (*CINALH (EBSCO)*, *PsycINFO (OVID)* et *Social Care Online*) et 47 documents de littérature grise. De plus, 46 autres études ont été trouvées dans les références bibliographiques. À la fin du processus de sélection, 18 articles scientifiques (12 études primaires et 6 revues narratives) et 13 publications de littérature grise ont été retenus.

Le schéma de sélection des documents est présenté à la **figure 2**.

Figure 2 : Schéma de sélection PRISMA



4.2 > Revue de la littérature scientifique

Le processus de sélection des documents est d'abord présenté. Ensuite, pour les publications scientifiques et les documents de littérature grise, les caractéristiques des études et des documents retenus ainsi qu'une synthèse narrative des résultats en fonction des thématiques abordées et des questions d'évaluation sont présentées.

4.2.1 > Caractéristiques des publications scientifiques retenues

Parmi les 18 publications scientifiques recensées, 12 sont des études primaires et 6 sont des revues narratives. Ces dernières ont été incluses en raison de l'éclairage qu'elles apportent sur un sujet pour lequel les publications sont relativement récentes et peu nombreuses.

Dix publications proviennent des États-Unis, trois du Royaume-Uni, deux d'Irlande, une du Canada, une de Suède et une d'Australie (**Tableau 5**). Pour ce qui est des thématiques abordées, huit portent sur les MS, sept sur les MS et les MCE combinés, une sur les MCE, une sur les messages texte et une autre sur les téléphones intelligents et Internet.

Des 12 études primaires, 9 utilisent un devis qualitatif, ce devis étant le plus approprié pour répondre aux questions des auteurs. Les trois autres études utilisent un devis mixte. La qualité méthodologique des études varie entre 63 % et 95 %, la médiane étant de 80 %. Le score de qualité est élevé pour six études alors qu'il est modéré pour les six autres. Pour ce qui est des revues narratives, leur qualité méthodologique n'a pas été évaluée en raison de l'absence d'un outil validé qui est approprié pour les résultats qualitatifs. Malgré les biais que peuvent apporter ce type d'études (ex. : sélection des études), celles-ci viennent compléter les résultats des études primaires. Les résultats extraits de ces revues proviennent d'études primaires différentes de celles qui sont incluses dans cette ETMI.

Tableau 5 : Caractéristiques des études scientifiques retenues

TECHNOLOGIE	AUTEUR(S) ANNÉE	PAYS	TYPE DE DEVIS	ÉVALUATION DE LA QUALITÉ
ÉTUDES PRIMAIRES (12)				
Médias sociaux	Boddy et Dominelli, 2017	Australie	Qualitatif	63 %
	Byrne <i>et al.</i> , 2019	Irlande	Qualitatif	75 %
	Cooner <i>et al.</i> , 2020	Royaume-Uni	Qualitatif	75 %
	Dolinsky et Helbig, 2015	États-Unis	Qualitatif	75 %
	Sage <i>et al.</i> , 2017	États-Unis	Mixte	86 %
	Stott <i>et al.</i> , 2016	États-Unis	Mixte	85 %
	Sage et Sage, 2016	États-Unis	Qualitatif	90 %
Hammond <i>et al.</i> , 2018	Royaume-Uni	Qualitatif	65 %	
Moyens de communication électroniques et médias sociaux	Breyette et Hill, 2015	États-Unis	Mixte	95 %
	Ryan et Garrett, 2018	Irlande	Qualitatif	75 %
Moyens de communication électroniques	Mishna <i>et al.</i> , 2012	Canada	Qualitatif	85 %
Messages texte	Schaw-Reese <i>et al.</i> , 2019	États-Unis	Qualitatif	90 %
REVUES NARRATIVES (6)				
Moyens de communication électroniques et médias sociaux	Barsky, 2017	États-Unis	-	-
	Dombo <i>et al.</i> , 2014	États-Unis	-	-
	Reamer et Siegel, 2020	États-Unis	-	-
	Sage et Sage, 2015	États-Unis	-	-
	Simpson, 2013	Royaume-Uni	-	-
Téléphones intelligents et Internet	Björktomta et Hansen, 2018	Suède	-	-

4.2.2 › Synthèse des études primaires

4.2.2.1 › Pratiques d'utilisation des MS et des MCE

Les MS, particulièrement Facebook, sont considérés comme des outils de travail au quotidien par les intervenants en PJ ayant participé à l'étude de Cooner *et al.* (2020), dont la qualité est modérée. Dans l'étude de Ryan et Garrett (2018), dont la qualité est également modérée, sept intervenants sur huit ont rapporté qu'ils utilisaient Facebook dans le cadre de leur travail. Les résultats de l'étude de Breyette et Hill (2015), dont la qualité est élevée, montrent que, des 136 participants (travailleurs sociaux), 12,6 % utilisent directement les MS avec leurs clients alors que 44 % en font un usage indirect (ex. : bâtir un réseau d'amis et de connaissances). D'autre part, la plupart des intervenants interrogés dans les études de Ryan et Garrett (2018) (dont la qualité est modérée) et de Sage et Sage (2016) (dont la qualité est élevée) désapprouvent les amitiés Facebook avec les clients.

Les MS sont utilisés à des fins de surveillance, notamment pour assurer la sécurité des jeunes, rechercher des informations, identifier des facteurs de risque, évaluer le risque dans le cas de risques élevés (fugue, exploitation sexuelle, adultes vulnérables, etc.), retracer des jeunes en transition à la vie adulte ainsi que lors d'évaluations (Byrne *et al.*, 2019; Cooner *et al.*, 2020; Dolinsky et Helbig, 2015; Sage et Sage, 2016; Sage *et al.*, 2017; Stott *et al.*, 2016). Cette surveillance s'avère selon certains comme multidirectionnelle, c'est-à-dire que les clients surveillent aussi les intervenants ainsi que d'autres clients (Byrne *et al.*, 2019; Ryan et Garrett, 2018). Les MS représentent une méthode efficace pour joindre une clientèle parfois difficile à joindre autrement, là où elle se trouve (Byrne *et al.*, 2019; Dombo *et al.*, 2014; Mishna *et al.*, 2012; Sage et Sage, 2015). Par ailleurs, des intervenants admettent parfois utiliser les MS pour faire des recherches par curiosité, pour des motifs qui ne sont pas fondés (Sage *et al.*, 2017). D'autres préfèrent ne pas les utiliser, soit par manque d'habiletés, pour des raisons morales (Breyette et Hill, 2015; Cooner *et al.*, 2020; Ryan et Garrett, 2018) ou dans le cas de relations de travail plus substantielles (ex. : discussions de cas) (Byrne *et al.*, 2019).

Bien qu'une étude (dont la qualité est élevée) rapporte que la majorité des établissements permet l'utilisation des MS, l'approbation des supérieurs concernant les recherches sur les clients semble mitigée (Sage *et al.*, 2017). En effet, dans cette étude, selon les 171 répondants, 44 % estiment que des superviseurs désapprouvent cette pratique contre 56 % qui l'approuvent. De plus, 10 % des agences interdisent l'utilisation des MS. Aussi, plusieurs intervenants disent utiliser des comptes professionnels bien que dans les faits, leurs comptes personnels ou de faux comptes soient aussi utilisés (Breyette et Hill, 2015; Cooner *et al.*, 2020). Lorsque les MS sont utilisés, les intervenants estiment qu'il est important de discuter avec le client de la relation professionnelle et d'établir des limites claires, de suivre les politiques des établissements, de continuer les rencontres en personne avec les clients et de limiter ce qui est partagé sur les MS (Byrne *et al.*, 2019).

Concernant l'utilisation des MCE, elle s'est glissée subtilement dans la pratique traditionnelle et a des impacts sur les plans clinique, pratique, éthique et juridique. Certains les considèrent comme des méthodes pratiques et efficaces à des fins administratives (Mishna *et al.*, 2012). Dans l'étude de Mishna *et al.* (2012) (dont la qualité est élevée), il est rapporté que les communications électroniques sont utilisées environ une fois par semaine avec les clients et que ceux-ci sont plus susceptibles d'amorcer des contacts par courriel (50 % versus 38 % par l'intervenant). Dans l'étude de Ryan et Garrett (2018) (dont la qualité est modérée), les courriels représentent le principal moyen de communication avec les autres professionnels et les gestionnaires, mais rarement avec les clients. Dans l'étude de Breyette et Hill (2015) (dont la qualité est élevée) réalisée auprès de 136 travailleurs sociaux, il est rapporté que les courriels sont utilisés dans 91 % des cas avec les clients.

Pour les messages texte, ils sont utilisés par les professionnels et les clients, mais seulement pour partager des informations brèves, les interactions en personne étant privilégiées pour communiquer avec les clients. Dans l'étude de Breyette et Hill (2015), selon les 136 participants (des travailleurs sociaux), les messages texte sont utilisés dans 65 % des cas. Différentes pratiques sont préconisées concernant l'utilisation des cellulaires et des messages texte telles que partager le numéro de cellulaire seulement avec certains clients et uniquement pour texter (car ceux-ci n'ont pas de minutes dans leur forfait), garder les communications brèves et partager un minimum d'informations, utiliser les messages texte pour des questions fermées et limitées dans le temps (suivi, rendez-vous et vérifications brèves). Dans l'étude de Schwab-Reese *et al.* (2019) (dont la qualité est élevée), il est question de l'utilisation des messages texte lors de l'accueil de dénonciations de cas de maltraitance par les jeunes. Pour plus de la moitié d'entre eux, la conversation a mené au signalement obligatoire. Lors de la divulgation initiale, les messages texte étaient rédigés dans un langage explicite qui incluait le mot « abus » ou un langage précis qui indiquait une agression, ce qui suggère, selon les auteurs, que certaines victimes recherchaient des moyens sécuritaires pour parler de leur expérience.

4.2.2.2 > Bénéfices liés à l'utilisation des MS et des MCE

Selon les intervenants, les nombreuses utilisations des MS (évaluer le risque, retrouver des personnes, vérifier des informations, etc.) représentent en soi des bénéfices (Stott *et al.*, 2016). En effet, il semble qu'il y ait davantage de bénéfices perçus que de risques concernant ces différents usages des MS, comme en témoigne l'étude de Stott *et al.* (2016) (dont la qualité est élevée). Certains estiment que l'utilisation des MS facilite l'engagement pour des clients moins à l'aise avec les méthodes traditionnelles (Byrne *et al.*, 2019).

Des bénéfices sont également liés à l'utilisation des MCE. Ceux-ci sont considérés comme un complément potentiel à la pratique traditionnelle en service social (Breyette et Hill, 2015). Dans cette étude, réalisée auprès de 136 travailleurs sociaux, 66 % d'entre eux estiment que les courriels ont rendu leur travail plus facile alors que ce chiffre est de 57 % pour les messages texte. Plusieurs d'entre eux rapportent de nombreux bénéfices liés à l'utilisation des MCE : ils sont faciles d'utilisation, augmentent l'efficacité et l'efficience dans le travail, augmentent les taux de réponse des clients, permettent de diminuer l'absence aux rendez-vous, facilitent les communications et la planification, permettent de mieux se documenter et d'avoir un meilleur lien avec le client. Les jeunes les préfèrent et se sentent plus à l'aise, et plusieurs d'entre eux ont des forfaits avec messages texte illimités.

Dans le cas de demandes d'amitié via un profil institutionnel créé sur les MS, des professionnels considèrent que cela permet d'encadrer les échanges, de les rendre plus civilisés et d'effectuer une certaine gestion du risque (Hammond *et al.*, 2018). Toutefois, certains jeunes refusent ces demandes d'amitié ou se créent un deuxième compte, inconnu des intervenants. Ces mêmes intervenants considèrent les comptes professionnels comme des ressources pour les jeunes en transition vers la vie adulte, surtout si la demande d'amitié vient d'eux et qu'elle a pour but de garder contact avec la ressource d'hébergement (Hammond *et al.*, 2018).

4.2.2.3 > Risques et défis associés à l'utilisation des MS et des MCE

Parmi les risques liés à l'utilisation des MS, celui qui revient le plus souvent est la difficulté à préserver les limites professionnelles (Boddy et Dominelli, 2017; Breyette et Hill, 2015; Byrne *et al.*, 2019; Mishna *et al.*, 2012; Sage et Sage, 2016). D'autres risques ont également été rapportés : l'impact de l'utilisation d'informations provenant des MS sur la relation avec le client (Breyette et Hill, 2015; Byrne *et al.*, 2019), la perte de contrôle concernant les publications (Boddy et Dominelli, 2017), la crainte de générer des conséquences négatives inattendues (Boddy et Dominelli, 2017; Mishna *et al.*, 2012), les interprétations erronées (Mishna *et al.*, 2012), notamment en raison de l'absence de langage corporel, et les bris de confidentialité (Breyette et Hill, 2015; Mishna *et al.*, 2012). Il est également question des attentes irréalistes de réponses rapides, voire immédiates, de la part des intervenants, ce qui est impossible dans la pratique (Breyette et Hill, 2015; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016).

L'utilisation des MS et des MCE comporte également des défis. Dans l'étude de Hammond *et al.* (2018) (dont la qualité est modérée), les intervenants qui travaillent auprès des jeunes placés ont la responsabilité de s'assurer que les jeunes eux-mêmes utilisent les outils technologiques de façon adéquate. Ils doivent leur enseigner les bons usages de ces outils, assurer le suivi de leurs activités et les protéger parfois contre eux-mêmes, ce qui représente un défi de taille. Dans l'étude de Ryan et Garrett (2018) (dont la qualité est modérée), l'utilisation de Facebook présente des défis pour les intervenants dans le cas de parents et de jeunes qui ne respectent pas les ordonnances du tribunal concernant les contacts ou encore qui vont utiliser les messages texte pour communiquer en privé lors de visites supervisées.

4.2.2.4 > Enjeux associés à l'utilisation des MS et des MCE

De nombreux enjeux de divers ordres ont été soulevés dans les études primaires :

Enjeux éthiques : De nombreuses études soulignent des enjeux éthiques liés à l'utilisation des MS (Boddy et Dominelli, 2017; Breyette et Hill, 2015; Byrne *et al.*, 2019; Mishna *et al.*, 2012; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016). Bien que les recherches sur Facebook par les professionnels concernent des informations publiques et qu'elles s'avèrent parfois utiles, les intervenants estiment que cette pratique se trouve dans une zone grise. Ils mentionnent se retrouver dans un dilemme entre la protection de l'enfant, les méthodes pour obtenir les informations et le respect de la vie privée du client (Byrne *et al.*, 2019; Cooner *et al.*, 2020). Des questionnements sont également soulevés concernant les demandes d'amitié de clients actuels (Breyette et Hill, 2015), de parents d'accueil ou de jeunes ayant déjà été suivis en PJ (Sage *et al.*, 2017). Des questionnements ressortent aussi concernant la création de faux comptes (Breyette et Hill, 2015). Dans l'étude de Byrne *et al.* (2019) (dont la qualité est modérée), certains participants estiment que le partage d'informations provenant des MS est inacceptable. Pour leur part, Dolinsky et Helbig (2015) (une étude dont la qualité est modérée) rapportent que des standards éthiques sont appliqués par les intervenants lorsqu'ils utilisent Facebook : obtenir le consentement, préserver la confidentialité, éviter la divulgation et vérifier l'identité de la personne.

Consentement, sécurité et validité des informations : L'utilisation des MS soulève des enjeux liés au consentement. Certains estiment que le consentement du client est essentiel pour la recherche et l'utilisation d'informations provenant des MS (Byrne *et al.*, 2019). Toutefois, d'autres maintiennent la clientèle dans l'ignorance concernant la source des informations obtenues, prétextant la sécurité de l'enfant (Cooner *et al.*, 2020). De même, des enjeux concernant la validité des informations trouvées sur les MS sont soulevés (Byrne *et al.*, 2019; Cooner *et al.*, 2020). Des questionnements subsistent quant à l'utilisation des informations obtenues comme preuves au tribunal (Cooner *et al.*, 2020; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016).

4.2.2.5 > Balises concernant l'utilisation des MS et des MCE

Dans l'étude de Stott *et al.* (2016) réalisée aux États-Unis, 21 % des agences de PJ rapportent avoir quelques politiques spécifiques en lien avec l'usage des MS, 43 % en ont une en développement alors que 36 % n'en ont pas. Dans une agence, c'est plutôt une directive envoyée par courriel au personnel qui mentionne que les MS ne peuvent être utilisés qu'avec l'autorisation de l'agence et conformément à des lignes directrices bien définies concernant leur accès et leur utilisation. Dans l'étude de Sage *et al.* (2017), également réalisée aux États-Unis, 43 % des établissements en PJ ont une politique d'utilisation des MS contre 57 % qui n'en ont pas. Pour la formation, 88 % des participants rapportent qu'ils n'ont pas de formation en lien avec les MS. Dans une autre étude de Sage et Sage (2016), également réalisée aux États-Unis, 67 % des participants rapportent ne pas avoir eu de formation sur l'utilisation des MS de la part de leur agence.

Les intervenants souhaitent que des politiques sur l'utilisation des MS soient mises en place (Byrne *et al.*, 2019; Dolinsky et Helbig, 2015; Ryan et Garrett, 2018; Sage *et al.*, 2017; Sage et Sage, 2016; Stott *et al.*, 2016). Ryan et Garrett (2018) ajoutent qu'une politique doit refléter les changements qu'amènent les technologies dans la vie professionnelle et la vie privée. Dans les études de Cooner *et al.* (2020); Ryan et Garrett (2018); Sage et Sage (2016), les participants indiquent que les politiques devraient faire état de directives claires et définir avec précision ce qu'est une bonne et une mauvaise utilisation des MS. Des précisions devraient également être apportées concernant l'utilisation du matériel obtenu via les MS à titre de preuve au tribunal (Cooner *et al.*, 2020).

Plusieurs études rapportent aussi le besoin des intervenants de recevoir de la formation et des conseils concernant l'utilisation des MS (Byrne *et al.*, 2019; Dolinsky et Helbig, 2015; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016; Stott *et al.*, 2016). Certains estiment que la simple présence d'une politique est insuffisante et doit être accompagnée de formation (Sage *et al.*, 2017). D'ailleurs, dans l'étude de Sage et Sage (2016), seulement 12 % des travailleurs sociaux (TS), des stagiaires et des superviseurs interrogés rapportent que des formations sur l'utilisation des MS leur sont offertes. Selon eux, la formation doit être axée sur une approche de protection centrée sur les enfants. Dans l'étude de Stott *et al.* (2016), plusieurs états américains proposent des formations sur l'utilisation des MS qui abordent différentes thématiques : la recherche d'information sur les clients, la communication avec les clients, les circonstances lors desquelles le personnel peut communiquer avec les clients (ex. : seulement lors d'urgences), la manière de communiquer et de se présenter avec les clients/familles, la vie privée et la protection des comptes personnels (mot de passe, paramètres de confidentialité, directives pour la publication de photos et comment répondre aux demandes des clients), la réponse au cyberharcèlement de la part de clients ou de collègues ainsi que l'utilisation des MS par les jeunes.

Finalement, dans l'étude de Sage et Sage (2016), il est rapporté que la formation devrait être centrée sur l'utilisation éthique des MS dans le contexte spécifique de la PJ et fournir des conseils sur la prise de décision éthique. Concernant les conseils, des parents d'accueil et des TS suggèrent que des professionnels spécialisés dans l'utilisation des appareils mobiles et des MS soient disponibles afin de répondre aux questions soulevées tout en respectant les droits des jeunes. Des conseils sont également demandés concernant les actions et les interventions à entreprendre dans le cas de parents d'accueil qui publient des photos ou des informations concernant les enfants qui leur sont confiés (Sage *et al.*, 2017).

4.2.3 › Synthèse des revues narratives

4.2.3.1 › Pratiques d'utilisation des MS et des MCE

Plusieurs revues narratives retenues dans cette ETMI rapportent diverses pratiques d'utilisation des technologies numériques par les professionnels travaillant auprès des enfants. Barsky (2017), citant Adedoyin et Christson (2016), rapporte que ces technologies sont utilisées par les TS et d'autres personnes pour partager des informations, des ressources et des bonnes pratiques au moyen des réseaux sociaux en ligne, améliorant ainsi les services aux clients. La revue de Reamer et Siegel (2020) concerne l'utilisation des MS dans le domaine de l'adoption à des fins de recherche d'informations, et ce, par toutes les parties impliquées dans l'adoption (professionnels, parents biologiques, parents adoptifs, enfants et famille élargie). La revue narrative de Björktomt et Hansen (2018), citant Hansen *et al.* (2017), souligne que les téléphones intelligents et l'Internet haute vitesse permettent aux jeunes d'obtenir et de partager des informations de façon différente, et croient que, pour cette raison, ces modalités devraient être incluses dans les évaluations de la santé psychosociale et environnementale des enfants.

4.2.3.2 > Bénéfices et opportunités associés à l'utilisation des MS et des MCE

Dans leur revue narrative, Sage et Sage (2015) rapportent de nombreux usages bénéfiques des MS dans les milieux de la PJ. Citant Barak et Grohol (2011) et Bell *et al.* (2014), ils énumèrent les bénéfices des technologies, par exemple les opportunités rentables offertes pour soutenir les interventions et maintenir le contact avec les clients, surtout ceux qui sont difficiles à joindre, et les parties prenantes. Les auteurs de la revue mentionnent aussi que ce sont des outils d'aide pour évaluer la sécurité des enfants. Björktomta et Hansen (2018), citant Sorbring et Bohlin (2016), rappellent que les jeunes pensent qu'ils peuvent obtenir de l'aide plus facilement si les professionnels utilisent les messages texte et Facebook, et que, pour eux, c'est un moyen plus facile d'établir le premier contact et la confiance comparativement à une rencontre en personne.

Les revues narratives de Dombo *et al.* (2014), citant Brownlee *et al.* (2010), et de Barsky (2017) évoquent l'avantage de joindre des populations difficiles à joindre, comme des clients qui ne reçoivent habituellement pas de services, ceux qui se trouvent dans des zones rurales ou qui sont confinés à leur domicile en raison d'un handicap. Il est également mentionné que certaines personnes sont plus à l'aise pour communiquer à l'aide de la technologie. Barsky (2017), citant Harris et Birnbaum (2015) et Hilty *et al.* (2013), traite également des communications au moyen de la messagerie numérique et de la traduction qui peuvent être utilisées pour mettre en relation les TS et les clients qui parlent des langues différentes.

Concernant le domaine de l'adoption, Reamer et Siegel (2020) présentent certains avantages offerts par les technologies : la communication des personnes impliquées dans l'adoption en temps réel et une meilleure disponibilité des informations (quoique de qualité inégale). Toutefois, ces technologies apportent aussi de nombreux défis en lien avec l'adoption.

4.2.3.3 > Risques et défis liés à l'utilisation des MS et des MCE

La revue narrative de Sage et Sage (2015) rappelle que les MS ne sont pas toujours utilisés à bon escient. Citant de nombreux auteurs ayant publié sur la question, la revue démontre, exemples à l'appui, que malgré leur côté pratique, ces outils peuvent conduire les professionnels à transgresser les normes professionnelles de diverses manières, s'exposant eux-mêmes de même que leurs clients et employeurs à de graves conséquences. Barsky (2017) évoque des risques associés à la confidentialité, au consentement éclairé, aux frontières professionnel-client, à la sécurité des clients, au respect et aux pratiques interjuridictionnelles. Concernant les services en ligne, Barsky (2017) cite le code d'éthique de l'Association américaine des TS (*National Association of Social Workers* (NASW), 2008, norme 1.03) pour rappeler que le consentement éclairé des clients requiert trois éléments : (a) avoir une capacité de décision suffisante, (b) être correctement informés de la nature des services proposés, y compris des objectifs et des risques, et (c) pouvoir choisir librement et volontairement les services qu'ils reçoivent. Or, dans le cas des services en ligne, il est difficile d'évaluer si les trois conditions sont réunies. La revue de Dombo *et al.* (2014) rappelle également que la responsabilité d'éviter les risques repose sur les épaules des professionnels.

Pour ce qui est des contacts avec les proches, certains intervenants et parents d'accueil considèrent l'usage des MS et des MCE comme un risque, surtout lorsque le contact n'est pas supervisé, considérant que les enfants n'ont pas la maturité nécessaire pour juger adéquatement de la pertinence et de la sécurité des contacts (Simpson, 2013). Par ailleurs, Björktomta et Hansen (2018) soulignent que l'utilisation des MS met au défi les services publics engagés dans la protection des enfants, car cela exige que les professionnels comprennent ces nouveaux modes de communication que les enfants maîtrisent bien mieux qu'eux.

Dans le domaine de l'adoption, outre les enjeux nommés précédemment (vie privée et confidentialité, consentement éclairé, limites professionnelles et double relation), Reamer et Siegel (2020) soulèvent d'autres enjeux spécifiques au domaine : les recherches en ligne que les familles biologiques et adoptives effectuent les unes sur les autres, les familles élargies qui se mêlent du processus d'adoption, l'enfant adopté qui noue des contacts à l'insu de ses parents adoptifs et au détriment des ententes convenues, etc. Les auteurs rappellent qu'à l'ère des technologies numériques, le temps est révolu où les familles signaient des accords initiaux et que ceux-ci étaient bons pour toute la vie. Les professionnels impliqués dans l'adoption doivent s'ajuster continuellement aux nouvelles réalités issues de l'usage des technologies numériques.

4.2.3.4 > Balises pour encadrer l'utilisation des MS et des MCE

La revue narrative de Sage et Sage (2015) rappelle l'importance des balises pour encadrer l'usage des MS : sans cadre pour baliser les décisions, les travailleurs peuvent être laissés à leurs propres interprétations d'une utilisation acceptable, et ces pratiques peuvent devenir « une culture de pratique » adoptée. Ainsi, citant Cain (2011), les auteurs définissent l'utilité d'une politique dans l'organisation comme suit : bien conçue, elle peut soutenir et offrir des orientations aux travailleurs, normaliser la pratique, résoudre des dilemmes éthiques et gérer les utilisations interdites par l'organisation. Sage et Sage (2015) précisent cependant que la politique ne remplace pas la pensée critique, les considérations cliniques et n'aborde pas toutes les situations de pratique ambiguës. Aussi, il est important d'offrir des moyens spécifiques et des opportunités de formation pour les professionnels, tant pour ce qui est de la politique que des pratiques. La politique peut aussi fournir des informations pour obtenir une assistance en cas de violation accidentelle de la confidentialité, donner des exemples spécifiques sur comment rechercher, utiliser et documenter les informations concernant le client, décrire des exemples où les frontières ont été franchies/dépassées et aborder spécifiquement le contact entre client et professionnel via les MS. Citant Mergel (2013), les auteurs rappellent l'importance de la cohérence entre la politique et la mission, la vision et les valeurs de l'agence.

La revue narrative de Barsky (2017) traite des approches à adopter lors de l'élaboration de politiques. L'auteur suggère d'adopter une approche « aspirationnelle ». Citant son précédent livre (Barsky, 2010), il indique que, contrairement aux approches basées sur les problèmes et les risques, les approches « aspirationnelles » établissent des idéaux ou des objectifs destinés à inspirer les praticiens au plus haut niveau des valeurs et de l'éthique. Ainsi, il propose d'identifier et d'articuler les orientations autour des usages positifs et des bénéfiques associés à l'utilisation des technologies.

Concernant les éléments qui devraient être considérés lors de l'élaboration de balises, Sage et Sage (2015) empruntent à Hrdinová *et al.* (2010) les huit éléments suivants : (1) l'accès des employés aux sites web de MS; (2) la gestion des comptes : qui peut développer et gérer les paramètres d'un compte; (3) l'utilisation acceptable des MS (ex. : ce que l'on peut publier et comment se représenter); (4) la conduite des employés; (5) la gestion du contenu : qui est en mesure de publier du contenu au nom de l'agence; (6) la sécurité : mots de passe, accès protégé et virus; (7) les aspects juridiques (ex. : confidentialité des clients, gestion des enregistrements ou clause de non-responsabilité sur les sites personnels/opinions qui ne représentent pas l'agence) et 8) la conduite des citoyens (offre des lignes directrices sur les attentes des clients qui accèdent à des sites où la communication bidirectionnelle est disponible).

Dombo *et al.* (2014) suggèrent de considérer les frontières, l'engagement envers les clients, la protection de la vie privée ainsi que la confidentialité, l'intégrité, le consentement éclairé et les compétences (techniques, réglementaires, pratiques et cliniques). Barsky (2017), pour sa part, rappelle aux établissements d'obtenir des conseils juridiques au moment de l'élaboration de leurs politiques afin de gérer efficacement les conflits potentiels entre les intérêts de l'organisation, des professionnels et des clients. Il suggère également de prévoir des mises à jour périodiques pour prendre en compte l'impact des technologies et des questions nouvelles et émergentes, identifiées. Sage et Sage (2015) abondent dans le même sens en rappelant que les agences doivent considérer les lois lors de l'élaboration d'une politique sur les MS (par exemple, une politique d'agence ne peut pas empêcher les employés de publier sur les réseaux sociaux en vertu de la liberté d'expression reconnue à tous). Enfin, Sage et Sage (2015) suggèrent d'évaluer la politique (pendant et après développement) en se basant sur les critères établis par Kraft et Furlong (2012), tels que l'efficacité, la faisabilité (politique, administrative et technique), l'équité, la flexibilité ainsi que l'acceptabilité sociale.

4.3 › Documents de littérature grise

4.3.1 › Caractéristiques des documents

La recherche de littérature grise a permis d'identifier 13 publications pertinentes pour répondre aux questions d'évaluation. Onze de ces documents sont publiés par des ordres ou des associations professionnelles, un document (composé de dix capsules vidéo) est publié par une institution de formation (École de travail social de l'Université de Buffalo) et enfin un document émane d'un centre de ressources spécialisé dans les données et les technologies dans le domaine de la PJ. La crédibilité des documents a été évaluée comme étant excellente (12/13) ou bonne (1/13).

Parmi ces publications, sept portaient spécifiquement sur les MS, cinq autres sur les MCE et une sur les MS et les MCE combinés. Le **tableau 6** détaille les caractéristiques des documents retenus.

Tableau 6 : Caractéristiques des documents de littérature grise retenus

AUTEURS/ANNÉE	PAYS	TITRE	TYPE DE PUBLICATION	CRÉDIBILITÉ
Publications portant sur les MS				
Australian Association of Social Workers (AASW), 2016b	Australie	<i>Social Media, information and communication technologies Part 2: Social Networking</i>	Lignes directrices d'une association professionnelle	Excellente
British Association of Social Workers (BASW), 2018	Royaume-Uni	<i>BASW Policy SOCIAL MEDIA</i>	Lignes directrices d'une association professionnelle	Excellente
Canadian Association of Social Workers (CASW), 2013	Canada	<i>Social Media Use and Social Work Practice</i>	Lignes directrices d'une association professionnelle	Excellente
National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology (NRCCWDT), 2012	États-Unis	<i>Social Media for Child Welfare Resource Guide</i>	Lignes directrices d'un centre de protection de l'enfance	Excellente
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), 2012	Canada	Balises entourant l'utilisation des médias sociaux par les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	Lignes directrices d'un ordre professionnel	Excellente
Scottish Social Services Council (SSSC), 2017	Écosse	<i>Social media guidance for social service workers</i>	Lignes directrices d'un ordre professionnel	Excellente
Vidéos publiées par la School of Social Work, University at Buffalo, 2015	États-Unis	-	Outil de formation (vidéos)	Excellente
Publications portant sur les MCE				
Association of Social Work Boards (ASWB), 2015	États-Unis	<i>Model regulatory standards for technology and social work practice</i>	Lignes directrices d'un ordre professionnel	Excellente
Berzin et al., 2015	États-Unis	<i>Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work</i>	Publication d'une association professionnelle	Bonne
Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020	Canada	Lignes directrices sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en psychoéducation	Lignes directrices d'un ordre professionnel	Excellente
National Association of Social Workers (NASW) et al., 2017	États-Unis	<i>NASW, ASWB, CSWE & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice</i>	Lignes directrices de quatre associations professionnelles	Excellente
Social Work England & Principal Children and Families Social Worker (PCFSW), 2020	Royaume-Uni	<i>Best Practice Guide for Digital Practice And Digital Professionalism/E-Professionalism And Digital Capabilities</i>	Lignes directrices d'une association professionnelle	Excellente
Publication portant sur les MS et les MCE				
Australian Association of Social Workers (AASW), 2016a	Australie	<i>Social Media, information and communication technologies: Part 1 :Email, text message and mobile phone use: Blurring the boundaries</i>	Lignes directrices d'une association professionnelle	Excellente

Il convient de mentionner que toutes ces publications ne concernent pas spécifiquement le domaine de la PJ. Toutefois, il a été convenu de les inclure puisqu'il s'agissait de documents d'ordres professionnels des professions que l'on retrouve dans les secteurs de la PJ ciblés dans cette démarche (TS et psychoéducateurs). Finalement, il importe de spécifier que la plupart de ces publications provenant d'ordres professionnels proposent des lignes directrices à la suite de la consultation de différents acteurs, ce qui explique le volume d'informations retenues dans cette section.

4.3.2 › Synthèse des documents de littérature grise

4.3.2.1 › Pratiques d'utilisation des MS et des MCE

Le *National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology* (NRCCWDT, 2012) rapporte un taux de pénétration des technologies de communication numérique assez élevé, et ce, autant chez les adultes que chez les enfants. Citant un sondage réalisé en 2010 (n=746 professionnels en PJ), il indique que 77,9 % des professionnels ont utilisé les MS et que 58,6 % les utiliseraient au travail s'ils y avaient accès.

Plusieurs publications dressent un portrait assez diversifié de l'utilisation des MS et des MCE dans les organisations d'aide auprès des enfants. Le **tableau 7** présente quelques exemples mentionnés par trois publications :

Tableau 7 : Exemples d'utilisations des MS et des MCE dans les organisations œuvrant auprès des enfants

ORGANISATION	PAYS	UTILISATION
<i>British Association of Social Workers (BASW), 2018</i>	Royaume-Uni	<ul style="list-style-type: none"> > Collaboration > Partage de connaissances et d'informations
<i>National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology (NRCCWDT), 2012</i>	États-Unis	<ul style="list-style-type: none"> > Collaboration > Réseautage > Soutien aux familles d'accueil
Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020	Canada	<ul style="list-style-type: none"> > Rendre des services professionnels à distance : information via le web, intervention de consultation ou de concertation > Communication des informations confidentielles et des dossiers numériques par des moyens électroniques comme le courriel

Comme les professionnels utilisent aussi les MS et les MCE dans un cadre privé, les documents émanant des ordres professionnels traitent de cet usage sous l'angle des risques et des enjeux que ces utilisations pourraient amener pour les clients, les professionnels eux-mêmes, l'employeur et les professions en général (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), 2012; *British Association of Social Workers (BASW), 2018; Australian Association of Social Workers (AASW), 2016b; National Association of Social Workers (NASW) et al., 2017; Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020*).

L'utilisation des MS et des MCE est aussi répandue chez les clients ou les usagers, et certains peuvent même les utiliser pour surveiller les professionnels comme le rappelle l'*Australian Association of Social Workers (AASW)* (2016b) ainsi que les vidéos formatives publiées par l'École de travail social de l'Université de Buffalo.

4.3.2.2 > Bénéfices et opportunités offerts par les MS et les MCE

Les associations de professionnels impliqués en PJ ont saisi les avantages d'utiliser les MS et les MCE. Ainsi, Berzin *et al.* (2015), pour le compte de l'*American Academy of Social Work and Social Welfare*, nomment des avantages tels que les possibilités d'offrir des services flexibles, individuels et personnalisés, qui répondent aux préférences de certaines personnes. Ils mentionnent également une plus grande accessibilité des services et les possibilités d'innovation. La *National Association of Social Workers (NASW) et al.* (2017) mentionne l'utilisation de la technologie pour faciliter diverses formes de services, notamment la communication avec les clients et l'échange d'informations avec eux, et ce, plus rapidement, le suivi en temps réel lorsque cela est approprié ainsi que l'ajustement des professionnels face aux contraintes des clients, comme l'emploi du temps. La *British Association of Social Workers (BASW)* (2018), l'*Association of Social Work Boards (ASWB)* (2015) ainsi que la *Canadian Association of Social Workers (CASW)* (2013) s'entendent sur le fait que la multiplication des usages des technologies numériques et électroniques par les TS a créé de nouveaux défis éthiques.

4.3.2.3 > Défis, risques et enjeux soulevés par l'utilisation des MS et des MCE

L'intégration des MS et des MCE ne s'est pas imposée sans heurts dans le domaine du travail social auprès des enfants. Ainsi, pour les professionnels du travail social et les organisations qui les emploient, l'utilisation des MS et des MCE entraîne des considérations éthiques plus complexes en ce qui concerne les limites professionnelles, les relations doubles (ce qui arrive par exemple dans les milieux ruraux, où les professionnels et les clients se connaissent en dehors du cadre professionnel), la confidentialité, le respect de la vie privée et le consentement éclairé (*Australian Association of Social Workers (AASW)* (2016b)). De plus, les organisations doivent s'ajuster continuellement, tant sur le plan de la sécurité que sur celui des connaissances et des compétences des professionnels (*Australian Association of Social Workers (AASW)* (2016b); *British Association of Social Workers (BASW)* (2018)).

Certains enjeux et défis ont retenu une attention particulière :

L'effacement des frontières en lien avec le caractère informel des MS et des MCE entraîne plusieurs défis, tant sur le plan individuel que sur le plan organisationnel, qui ont retenu l'attention des associations professionnelles (*Australian Association of Social Workers (AASW)*, 2016b; Berzin *et al.*, 2015; *British Association of Social Workers (BASW)*, 2018). Les courriels, les messages texte et les MS peuvent laisser croire que les professionnels sont disponibles en tout temps (*Australian Association of Social Workers (AASW)*, 2016a). Les professionnels doivent particulièrement être conscients de la frontière entre les sphères privée et professionnelle ainsi que de l'impact sur la vie privée de l'avènement de cette culture en ligne toujours croissante (*Australian Association of Social Workers (AASW)*, 2016b).

La vie privée, la confidentialité ainsi que la **sécurité** ont également été mentionnées comme des préoccupations. Selon les données du sondage cité par le *National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology (NRCCWDT)* (2012), 69,8 % des répondants exprimaient des préoccupations au regard de la confidentialité et de la sécurité, alors que les informations relatives à la PJ sont hautement sensibles.

Le consentement éclairé constitue un autre enjeu important. Lorsque la personne qui sollicite des services se trouve à distance du professionnel, il peut être plus compliqué pour ce dernier d'obtenir et de documenter le consentement si les interactions ne se font pas en personne (Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020).

Les inconvénients associés aux technologies elles-mêmes comme les pannes technologiques, hors du contrôle du professionnel et du client, peuvent interrompre la communication (Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020; *National Association of Social Workers (NASW) et al.*, 2017). La *National Association of Social Workers (NASW) et al.* (2017) rappelle également que les technologies sont associées à des coûts plus élevés liés à l'acquisition, la sécurité, les mises à jour et les exigences en matière de compétences des professionnels.

Les enjeux sur le plan sociétal : le grand défi du travail social se situe sur le plan de l'exploitation des technologies (lesquelles, à la base, n'ont pas été conçues à cet effet) pour le bien social (services ciblés, plus précis et plus opportuns). Or, des obstacles à l'adoption des technologies subsistent tels que les ressources limitées, les considérations éthiques et juridiques ainsi que le manque de formation (Berzin *et al.* 2015).

4.3.2.4 › Balises pour encadrer l'utilisation des MS et des MCE

Les documents de littérature grise retenus indiquent que les pratiques d'encadrement de l'utilisation des MS et des MCE s'établissent à deux niveaux : l'encadrement des professionnels, à un niveau individuel (pouvant varier selon le type de formation initiale ou l'appartenance à un ordre/association professionnel) et l'encadrement au niveau organisationnel, qui se traduit par des politiques, des directives, des lignes directrices, etc. (pouvant varier d'un établissement à un autre).

Les balises au niveau individuel

La première voie pour encadrer les pratiques des professionnels est la voie de la formation initiale, dans les cours de déontologie ou d'éthique professionnelle. Ce fait est illustré par les documents vidéo que l'Université de Buffalo a mis en ligne à l'intention de ses étudiants en travail social. Ces vidéos résument en quelques phrases-clés, illustrations à l'appui, les conduites éthiques à observer au regard de l'utilisation des MS avec la clientèle (**Annexe VI**).

La deuxième voie de l'encadrement individuel des professionnels est portée par les ordres et les associations professionnels, qui élaborent et transmettent des lignes directrices à leurs membres. Même si ces balises ne remplacent pas le jugement critique, les considérations cliniques, ni les directives des employeurs⁴, elles donnent des règles auxquelles les professionnels doivent se conformer en milieu de travail.

De façon générale, les ordres et les associations professionnels rappellent que le statut de membre confère des responsabilités accrues en matière d'éthique, et ce, tant sur les heures/lieux de travail qu'en dehors de ceux-ci. Ils rappellent également que les mêmes codes d'éthique s'appliquent en toutes circonstances, que les professionnels utilisent des technologies ou non. Finalement, ils rappellent l'importance de balises et de directives claires de la part de l'employeur (*Association of Social Work Boards (ASWB)*, 2015; *British Association of Social Workers (BASW)*, 2018; *Canadian Association of Social Workers (CASW)*, 2013; Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020; Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), 2012; *National Association of Social Workers (NASW) et al.*, 2017).

Au Québec, les lignes directrices de l'Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ) (2020) (voir la fiche-résumé à l'**annexe VII**) fournissent un exemple des balises les plus récentes. L'OPPQ rappelle aux membres les normes et les standards de pratique lors de l'utilisation des technologies. Outre les rappels préliminaires énoncés dans le précédent paragraphe, l'Ordre précise les connaissances et les compétences essentielles à la prestation de soins/services à distance au moyen de MS et de MCE. Les membres doivent s'assurer que les usagers eux-mêmes possèdent les connaissances et au besoin, assurer un enseignement préalable à l'utilisateur.

⁴ Au Québec, les balises des ordres professionnels ont préséance sur les directives organisationnelles.

Pour l'OPPQ, la décision d'utiliser les MS et les MCE en intervention doit être basée sur **la pertinence** qui est centrée sur les bénéfices pour la personne et qui résulte d'un questionnement éthique. Le choix de l'utilisation de la technologie doit être adapté aux besoins de la personne (accès, capacités intellectuelles et techniques, limitations physiques, compréhension des limites et des risques), à ses croyances et valeurs et à son contexte. Les **conditions préalables** doivent être vérifiées par le membre pour assurer une planification rigoureuse du service en tenant compte de plusieurs éléments dont les connaissances, tant celles du professionnel que celles de l'utilisateur, l'éventualité d'une panne technologique, la confidentialité des échanges, la sécurité de l'utilisateur et de ses données personnelles, etc. Le professionnel doit porter une attention particulière au **consentement** de l'utilisateur : celui-ci doit saisir les avantages, les limites et les enjeux.

La **communication d'informations à l'aide des MCE et la transmission des renseignements** par courriel ou messagerie instantanée requiert de la part du professionnel un certain nombre de précautions et de questionnements concernant les contextes dans lesquels ces utilisations sont appropriées ainsi que les conditions à observer pour s'assurer du consentement éclairé, de l'identité des participants, de la sécurité et de la confidentialité des échanges. Dans tous les cas, ces communications sont documentées au dossier de l'utilisateur.

Concernant l'utilisation des réseaux sociaux personnels ou professionnels, l'OPPQ recommande à ses membres de faire preuve de respect dans leurs échanges, de maintenir la distance professionnelle, le respect des droits d'auteurs lorsque du contenu est partagé et la protection de leurs données personnelles. Il recommande aussi de s'abstenir de faire des recherches sur les clients.

Pour l'ensemble du Canada, le *Canadian Association of Social Workers* (CASW) (2013) suggère à ses membres des stratégies pour réduire les risques éthiques liés à l'utilisation des MS, notamment les discussions avec les collègues, se familiariser avec les législations et les lignes directrices en vigueur, l'adoption de modèles de prise de décision éthique ou encore la protection de son identité en ligne.

En Europe, trois ordres et associations professionnels ont publié des balises. La *British Association of Social Workers* (BASW) (2018) recommande à ses membres **un usage approprié sur le plan professionnel**, notamment :

- Maintenir les limites personnelles et professionnelles dans leurs relations avec les utilisateurs des services et les collègues;
- Veiller à ce que la communication personnelle et la communication professionnelle soient séparées;
- Exercer le professionnalisme numérique (e-professionnalisme), c'est-à-dire utiliser les paramètres de sécurité et ne pas oublier le caractère public et permanent des publications sur les MS, garder son identité et ses informations personnelles protégées et ne pas utiliser les informations et les images concernant les usagers ou autres personnes.

La *British Association of Social Workers* (BASW) (2018) émet également des recommandations au regard de la responsabilité, de la confidentialité et de la vie privée. Elle recommande le développement professionnel continu en suggérant aux professionnels de profiter des opportunités de formation continue offertes et de développer leur e-professionnalisme en se formant sur l'utilisation des MS, tant en formation initiale qu'en formation continue.

Toujours en Europe, deux autres organismes britanniques, le *Social Work England* et le *Principal Children and Families Social Worker (PCFSW)* (2020) ont collaboré pour produire leurs propres lignes directrices. Celles-ci, bien qu'elles soient comparables à celles émises par la *British Association of Social Workers (BASW)* (2018), ont la particularité de détailler les connaissances, les compétences et les capacités numériques que les professionnels doivent développer, soit :

- Démontrer une culture numérique, des connaissances et des compétences en matière d'utilisation des technologies numériques;
- Maintenir des relations et des limites professionnelles appropriées;
- Identifier, évaluer et gérer les risques en ligne;
- Faire des choix et prendre des décisions respectueuses, réfléchies et significatives en ligne (ex. : choisir avec qui se connecter/s'engager en ligne);
- Distinguer et évaluer la fiabilité et la crédibilité des informations et des sources en ligne;
- Tracer et rassembler des informations sur plusieurs supports (ex. : sur différentes sources en ligne, sites d'information, Facebook, Twitter, Instagram, etc.);
- Trianguler les contenus provenant des médias et les contenus de différentes sources et différents sites en ligne pour produire des informations significatives;
- Naviguer à travers diverses communautés et différents médias en ligne;
- Utiliser la communication numérique, la participation numérique et la collaboration numérique de manière appropriée et selon les besoins;
- Mettre en commun leurs connaissances et leurs expériences afin d'informer et/ou d'améliorer leur réflexion, leurs connaissances, la prise de décision et le comportement;
- Évaluer différentes circonstances et réagir de manière appropriée, éthique, proportionnée et professionnelle;
- Être multitâche et capable de considérer le contexte et de porter son attention sur des informations ou des détails importants;
- Coproduire et collaborer pour atteindre des objectifs communs et produire des solutions et des résultats partagés;
- Utiliser les médias numériques et sociaux de manière éthique tout en faisant preuve de créativité et/ou d'innovation dans la pratique, le milieu universitaire ou la recherche.

En Australie, l'association des TS a émis des recommandations concernant : (1) les cellulaires, les messages texte et les courriels (*Australian Association of Social Workers (AASW)*, 2016a) et (2) le réseautage dans les MS (*Australian Association of Social Workers (AASW)*, 2016b). Alors que les balises sur les MS ressemblent beaucoup à celles émises par d'autres instances, celles concernant l'usage des téléphones cellulaires, des messages texte et des courriels sont les seules à être spécifiques à cette catégorie d'outils. Elle recommande ce qui suit :

- Établir avec le client un contrat au début de la relation professionnelle concernant l'utilisation du cellulaire et des messages texte;
- Avoir une entente sur le type d'information qu'un professionnel et un client peuvent échanger/discuter par courriel ou par message texte (maintien des frontières et de la confidentialité);
- Avoir une entente sur la durée du préavis tant pour les clients que pour le professionnel pour annuler un rendez-vous, le moyen qui sera utilisé pour le faire, ainsi que le délai maximal pour lire et répondre à un courriel/message texte.

- Convenir du moment où l'on peut s'échanger/répondre aux messages par courriel ou message texte. Cela peut être limité aux heures de travail ou non, selon l'entente :
 - > Séparer le courriel/téléphone professionnel du courriel/téléphone personnel. Au besoin, fournir aux clients un numéro de téléphone d'urgence à appeler 24h/24, 7j/7 en dehors des heures de service.
- S'assurer que les clients comprennent que les communications échangées par courriel ou par texto peuvent être produites au tribunal comme des preuves;
- Maintenir un langage professionnel même si l'on utilise le courriel ou le texto;
- Considérer les coûts des messages texte pour les clients et discuter des options gratuites si tel est le cas;
- Se rappeler que le langage écrit ne rend pas compte des émotions derrière le message, car il manque des repères visuels et le langage corporel;
- Demeurer vigilants et proactifs quant à la protection de sa vie personnelle en ligne. Ne jamais oublier que nous n'avons aucun contrôle sur les paramètres de confidentialité de nos « amis ».

Aux États-Unis, quatre associations professionnelles se sont associées pour établir des normes communes sur l'utilisation des technologies dans le travail social (*National Association of Social Workers (NASW) et al.*, 2017), incluant le domaine de la formation des futurs TS. Pour les membres des quatre associations, ces normes préconisent d'utiliser les technologies en adhérant aux normes éthiques en vigueur dans le travail social, notamment par l'acquisition des compétences nécessaires, le respect du consentement éclairé, de la vie privée et de la confidentialité, la reconnaissance des limites et des risques associés aux relations doubles et aux conflits d'intérêts, le respect des collègues et le respect des normes de chaque juridiction où ils exercent.

Sensiblement équivalentes aux normes établies par d'autres associations, ces normes comportent quelques particularités. La première concerne l'usage des technologies personnelles à des fins professionnelles par les TS (norme 2.11) : elle précise que, lorsque le cadre d'emploi du TS prévoit qu'il utilise le téléphone mobile ou d'autres technologies pour communiquer avec les clients, l'idéal serait que l'employeur ou l'organisation lui fournisse les appareils et la technologie et ait des politiques claires concernant l'accès électronique des clients au TS. Par souci d'équité, les employeurs devraient couvrir les coûts des appareils et de la technologie dont les TS ont besoin pour remplir leurs obligations professionnelles. La norme rappelle que fournir aux clients le numéro de téléphone mobile personnel du TS pourrait limiter sa capacité à maintenir des limites appropriées avec les clients et compromettre la confidentialité.

La seconde particularité concerne la recherche et la collecte d'informations en ligne. La norme 3.09 précise que, sauf pour des raisons professionnelles impérieuses, le TS ne doit pas recueillir de renseignements sur les clients à partir de sources en ligne sans leur consentement. La norme 3.06 indique que, lorsque le TS utilise la technologie pour recueillir des informations en ligne, il doit le faire d'une manière qui garantit raisonnablement sa fiabilité et son exactitude.

Les balises à l'intention des organisations

Les balises à l'intention des organisations sont différentes de celles s'adressant aux professionnels, en ce sens que les organisations ont des responsabilités supplémentaires envers les usagers, les employés, les bénévoles et la population en général. Elles ont aussi des responsabilités dans l'application des lois et des règlements en vigueur et dans la reddition de comptes. Par exemple, la majorité des sections des lignes directrices du *National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology* (NRCCWDT) (2012) et du *British Association of Social Workers* (BASW) (2018) s'adressent aux professionnels et quelques sections sont réservées aux employeurs. Aussi, la *National Association of Social Workers* (NASW) et al. (2017) mentionnent deux normes spécifiques aux employeurs : une première qui indique qu'ils doivent s'assurer de planifier et de budgéter l'utilisation de la technologie de manière à promouvoir la mission et les objectifs de l'organisation, et ce, d'une manière efficace, et une deuxième qui mentionne qu'ils devraient envisager d'élaborer des politiques relatives aux MS pour guider les employés et les bénévoles qui travaillent dans leur organisation.

D'autres éléments à considérer lors de l'élaboration de politiques par les organisations varient d'une publication à l'autre. Pour le *National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology* (NRCCWDT) (2012), il est important de savoir si d'autres politiques ou stratégies existent afin de garder la cohérence, d'éviter les conflits et de permettre une communication efficace. Au besoin, l'organisation doit déterminer si les politiques existantes doivent être révisées pour intégrer les MS (ex. : sur les communications, les codes de conduite des employés, etc.). La politique doit prendre en compte autant les publications non officielles (issues des comptes personnels) que celles qui sont officielles (ex. : comptes de l'organisation sur Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.) ainsi que les médias internes (ex. : sites web, blogues ou réseaux sociaux internes). Lors de l'élaboration de la politique, il faut réfléchir à la manière dont l'organisation réagira aux commentaires négatifs, aux situations de crise et aux questions de journalistes. Enfin, l'organisation peut s'inspirer de politiques ou de directives existantes ailleurs, dans d'autres organisations. La *British Association of Social Workers* (BASW) (2018) recommande fortement aux organisations d'avoir une stratégie, une politique et un code de conduite qui sont proactifs, qui soutiennent le développement professionnel et un plus grand professionnalisme numérique (e-professionnalisme). De plus, les politiques doivent aborder la protection des données en vue de la prévention des abus et de l'exploitation, et les organisations doivent prévoir des mesures de soutien et des actions à prendre si les professionnels vivent des abus, du harcèlement, ou s'ils reçoivent des messages haineux en lien avec leur travail.

4.4 > Données expérientielles

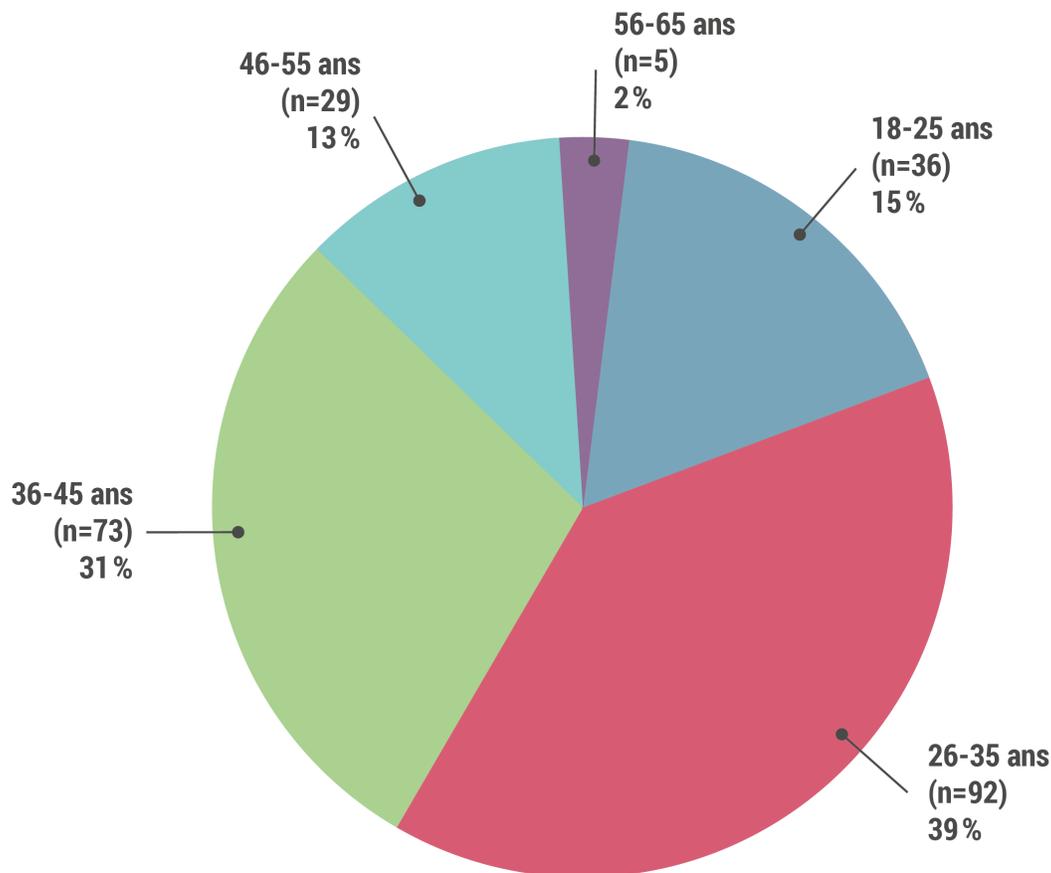
4.4.1 > Données issues du sondage

Cette section présente les résultats d'un sondage mené auprès des intervenants et des gestionnaires de la Direction de la protection de la jeunesse et de la Direction du programme jeunesse du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Il visait à connaître leurs expériences et leur avis professionnel concernant l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en PJ. Le sondage a été mené en ligne (en utilisant l'application Teams) entre le 21 février et le 5 mars 2021 inclusivement. Les résultats bruts sont présentés à l'annexe VIII.

4.4.1.1 > Données démographiques

Sur un nombre potentiel d'environ 500 intervenants et 40 gestionnaires⁵, 235 personnes ont répondu au sondage (taux de réponse d'environ 45 %), dont 16 gestionnaires et 219 intervenants⁶. La **figure 3** illustre la répartition des répondants par tranches d'âge. La majorité des répondants est âgée de 25 à 45 ans. La **figure 4** illustre la répartition des répondants par ancienneté de service. Il y est indiqué que 37 % des répondants ont cinq ans ou moins d'expérience, 39 % en ont de 6 à 15 ans tandis que 24 % ont une expérience de 16 ans ou plus. Deux pics sont observés, soit à un an d'expérience (n=47) et de 12 à 15 ans d'expérience (n=39). La **figure 5** présente les répondants par services. La majorité était au Service de l'application des mesures (44 %), suivi par les centres de réadaptation (21 %) et le Service d'accueil, d'évaluation et d'orientation (15 %).

Figure 3 : Répartition des répondants par tranches d'âge



⁵ Chiffres approximatifs parce qu'ils incluent des intervenants à temps partiel (alors que le calcul est en équivalent temps complet (ETC)) et des gestionnaires par intérim.

⁶ Il a été convenu de ne pas analyser séparément les réponses des gestionnaires et des intervenants en raison du faible nombre de gestionnaires (16 contre 219 intervenants).

Figure 4 : Répartition des répondants par ancienneté de service

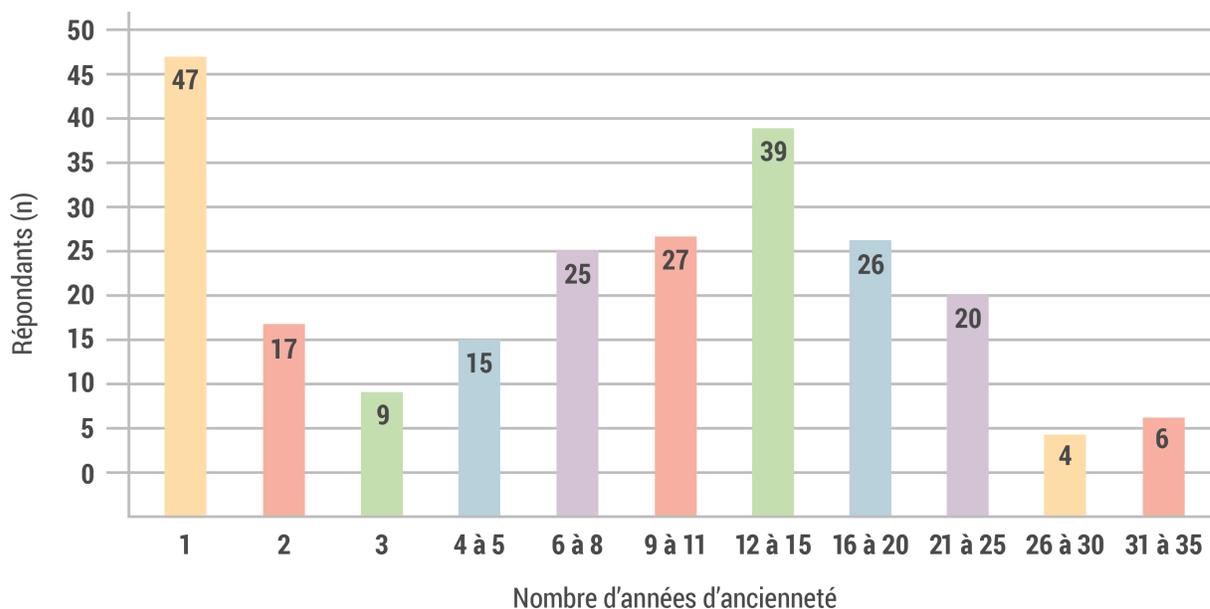
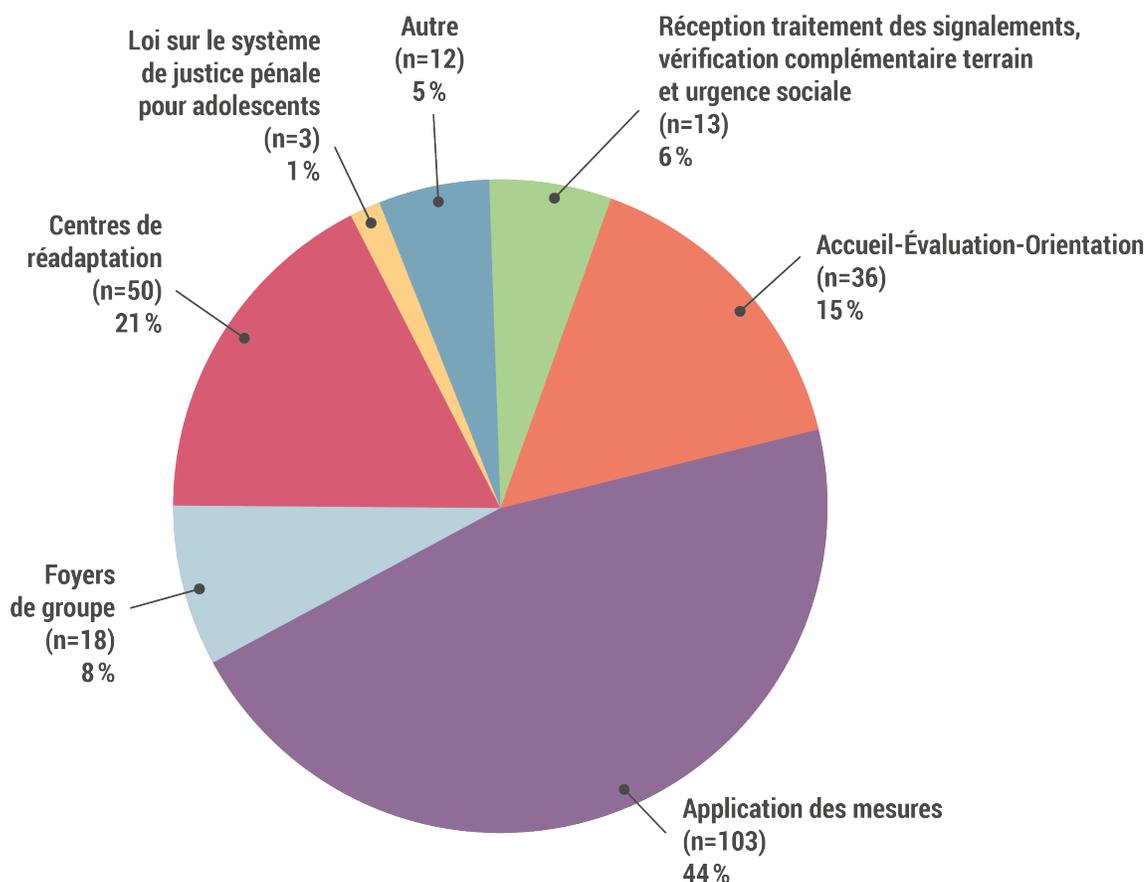


Figure 5 : Répartition des répondants par services



4.4.1.2 › Utilisation du courriel pour communiquer avec les usagers

Parmi les 235 répondants au sondage, 85 % (n=200) indiquent utiliser le courriel dans leurs communications avec les usagers. À la question concernant la fréquence d'utilisation, des 200 personnes qui ont répondu à cette question, 31 % (n=62) indiquent qu'ils l'utilisent tous les jours, 36 % (n=71) l'utilisent souvent, 23 % (n=45) l'utilisent parfois et 11 % (n=22) l'utilisent rarement. Seulement 12 % (n=25) des répondants l'utilisent avec tous les clients, alors que 86 % (n=173) l'utilisent avec certains d'entre eux seulement.

À la question de savoir pourquoi ils choisissent le courriel comme moyen de communication avec les clients, les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses. Ainsi, sur un total de 492 réponses, 26 % (n=129) l'utilisent parce que c'est plus rapide que le téléphone, 26 % (n=127) pour garder une trace écrite des échanges, 24 % (n=119) parce qu'ils ne pourraient pas joindre l'utilisateur autrement, 10 % (n=47) parce que les usagers donnent plus d'information par courriel, par habitude (n=19) et parce qu'il y a une directive du gestionnaire (n=2)⁷. En ce qui concerne les fins pour lesquelles le courriel est utilisé, les répondants pouvaient aussi choisir plusieurs réponses. Ainsi, sur un total de 531 réponses, 34 % (n=180) indiquent que c'est pour donner ou confirmer des rendez-vous, 28 % (n=151) que c'est pour communiquer des informations, 22 % (n=114) pour obtenir des informations de la part des clients et 12 % (n=66) pour donner des conseils⁸. Sur 200 personnes ayant répondu à la question visant à savoir si elles utilisent le courriel pour communiquer avec les usagers en dehors des heures de travail, 51 % (n=102) ont répondu par l'affirmative.

Les questions sur les balises encadrant l'usage des MCE portaient sur les connaissances des répondants quant à ces balises et leur application au quotidien. Ainsi, 60 % (n=141) de l'ensemble des répondants ont indiqué qu'ils connaissaient les lignes directrices du CIUSSS de la Capitale-Nationale concernant l'usage des courriels, 20 % (n=61) ont répondu qu'ils ne les connaissaient pas et 14 % (n=33) ont indiqué qu'à leur connaissance, il n'y avait pas de lignes directrices ou d'orientations concernant l'utilisation des courriels. À la question de savoir s'ils respectent toujours ces lignes directrices, pour les 141 répondants qui ont indiqué connaître les lignes directrices du CIUSSS de la Capitale-Nationale concernant l'usage des courriels, 77 % (n=108) ont mentionné qu'ils les respectaient et que ces directives leur conviennent, 16 % (n=23) ont répondu qu'ils les respectent, mais qu'ils aimeraient qu'elles soient modifiées, 4 % (n=6) indiquent qu'ils ne respectent pas toujours les orientations, car cela n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant et 3 % (n=4) rapportent plutôt respecter les directives de leur ordre professionnel. Quant aux références qui inspirent les répondants pour rester dans les limites professionnelles, elles sont, par ordre d'importance : l'éthique personnelle à 38 % (n=89), les directives de l'employeur à 37 % (n=86) et le code d'éthique de l'ordre professionnel à 25 % (n=60).

⁷ 49 participants ont répondu « autre ».

⁸ 20 participants ont répondu « autre ».

4.4.1.3 › Utilisation des messages texte (textos) pour communiquer avec les usagers

Concernant les messages texte, le nombre de répondants varie selon les questions. Ainsi, à la question « Utilisez-vous les messages texte pour communiquer avec la clientèle? », 54 % (n=128) indiquent utiliser les messages texte et 46 % (n=107) disent ne jamais les utiliser. Concernant la fréquence, 17 % (n=22) les utilisent souvent, 30 % (n=38) parfois et 53 % (n=68) rarement.

Pour ce qui est des usagers avec lesquels ils communiquent par texto, 6 % des 128 répondants (n=8) utilisent les messages texte avec tous leurs clients, tandis que 94 % (n=120) les utilisent seulement avec certains d'entre eux. Les mêmes proportions sont observées dans les réponses à la question demandant quel téléphone est utilisé : 94 % (n=120) utilisent le téléphone fourni par l'employeur et 6 % (n=8) utilisent leur téléphone personnel. Le choix de communiquer par texto (196 réponses et possibilité de choisir plusieurs réponses) est motivé par l'incapacité de joindre le client autrement à 48 % (n=95), parce que les messages texte sont plus rapides que le téléphone à 24 % (n=47) et parce que les clients donnent plus d'information par texto à 10 % (n=20). Un très petit nombre indique opter pour le texto par habitude ou pour suivre la directive du gestionnaire (1 % ou n=2), tandis que 15 % (n=30) invoquent des motifs « autres », non précisés. À la question qui demandait pour quelles fins les messages texte étaient utilisés, les répondants avaient également la possibilité d'indiquer plusieurs réponses. Sur 128 réponses obtenues, 58 % (n=74) ont répondu « donner, confirmer ou changer le rendez-vous », 14 % (n=18) « communiquer des informations », 11 % (n=14) « obtenir des renseignements » et 5 % (n=6) « donner des services ou des conseils », 24 % (n=30) des répondants ont choisi « autres finalités », sans préciser lesquelles. Quant à savoir si les répondants utilisaient des messages texte en dehors des heures de travail, 13 % des 128 répondants (n=17) ont répondu par l'affirmative.

Comme pour les courriels, certaines questions portaient sur les lignes directrices du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour encadrer l'utilisation des messages texte : 46 % (n=109) de l'ensemble des répondants ont indiqué qu'ils les connaissaient, 42 % (n=99) qu'ils ne les connaissaient pas et 12 % (n=27) qu'à leur connaissance, il n'y avait pas de lignes directrices. Quant à savoir s'ils respectaient ces lignes directrices (parmi les répondants ayant mentionné les connaître), 93 % (n=101) ont indiqué qu'ils les respectaient et que cela leur convenait, 6 % (n=7) ont dit qu'ils les respectaient, mais qu'ils aimeraient qu'elles changent et 1 % (n=1) qu'ils ne les respectaient pas tout le temps dans la mesure où cela n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant. Les références évoquées pour rester dans les limites professionnelles sont les directives de l'employeur à 45 % (n=106), l'éthique personnelle à 38 % (n=89) et le code d'éthique de l'ordre professionnel à 17 % (n=40).

4.4.1.4 › Utilisation des MS pour communiquer avec les usagers

Les questions du sondage sur l'utilisation des MS pour communiquer avec la clientèle étaient divisées en trois parties. Une première partie portait sur les pratiques et les contextes d'utilisation, la seconde portait sur les balises pour encadrer l'usage, tandis que la dernière visait à vérifier le niveau d'accord des répondants avec certaines pratiques relevées dans la littérature. Comme pour les courriels et les messages texte, les répondants avaient la possibilité de ne pas répondre à certaines questions et de choisir plus d'une réponse pour d'autres questions.

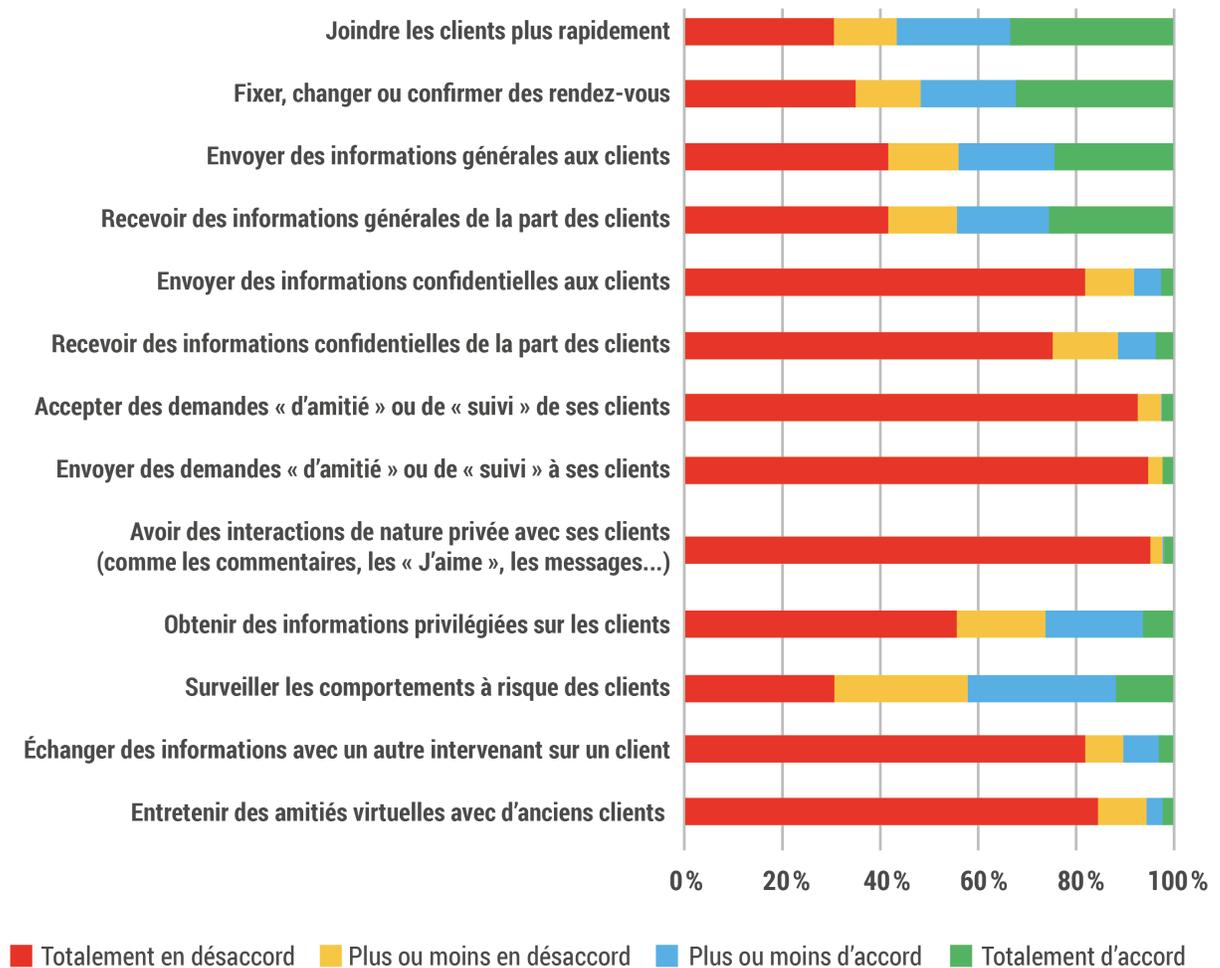
Les résultats du sondage révèlent que 86 % (n=201) des répondants utilisent les MS à titre personnel. Sur les 135 répondants ayant répondu à la question concernant l'utilisation à des fins professionnelles, 33 % (n=45) ont répondu par l'affirmative. Sur ces 45 répondants, 78 % (n=35) indiquent utiliser un compte professionnel, et 22 % (n=10) un compte personnel. On observe les mêmes proportions pour les réponses à la question concernant l'appareil utilisé : 78 % (n=35) utilisent un téléphone fourni par l'employeur et 22 % (n=10) utilisent leur téléphone personnel. Sur les mêmes 45 répondants, 64 % (n=29) affirment que la communication est initiée par l'intervenant, 31 % (n=14) par l'un ou l'autre et 5 % (n=2) par l'utilisateur. Quant à la question portant sur la communication avec les clients par les MS hors des heures de travail, 16 % (n=7) ont répondu par l'affirmative. Pour ce qui concerne la demande du consentement du client avant de le contacter par les MS, 67 % (n=30) indiquent qu'ils demandent la permission aux clients avant. La demande est explicite dans 44 % des cas (n=20), appuyée par un formulaire de consentement ou par une entente verbale, sinon elle est implicite (n=10) (« je lui écris, il me répond, donc il est d'accord »). Trente-trois pour cent (n=15) des répondants ont indiqué qu'aucun consentement n'était requis puisqu'ils avaient l'obligation de chercher et de trouver les parents.

Pour la partie du sondage portant sur les balises, sur l'ensemble des répondants (n=235), 63 % (n=149) affirment connaître les lignes directrices du CIUSSS de la Capitale-Nationale concernant l'usage des MS, 33 % (n=77) ont dit ne pas les connaître et 4 % (n=9) ont dit qu'à leur connaissance, il n'y avait pas de lignes directrices ou d'orientations à cet effet. Quant au respect de l'usage prescrit par l'établissement, parmi les 149 répondants ayant affirmé les connaître, 80 % (n=119) indiquent qu'ils respectent l'usage prescrit et que cela leur convient, 16 % (n=24) indiquent qu'ils respectent l'usage prescrit, mais qu'ils aimeraient que cela change, tandis que 4 % (n=6) répondent qu'ils ne respectent pas l'usage prescrit, car celui-ci n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant.

Étant donné les questionnements éthiques relevés dans la littérature, les dernières questions concernant les MS portaient sur le niveau d'acceptabilité de certaines pratiques. Ainsi, une question demandait aux répondants s'ils utilisaient les MS pour effectuer des recherches sur les clients ou les membres de leurs familles. En réponse à cette question, 55 % (n=130) affirment effectuer de telles recherches. À savoir ce qu'ils faisaient lorsqu'ils avaient accès à des informations privilégiées sur les clients par l'intermédiaire des MS qu'ils n'auraient pas obtenues autrement : 32 % (n=74) ont répondu qu'ils avisaient leur client et utilisaient les informations au besoin, 11 % (n=27) qu'ils ne les avisaient pas et utilisaient les informations au besoin, 14 % (n=34) qu'ils n'utilisaient aucune information obtenue de cette manière, mais que cela venait changer leur perception du client et 43 % (n=100) qu'ils n'utilisaient aucune information obtenue ainsi et que cela n'avait pas d'impact sur leur perception du client. Les autres questions portaient sur le niveau d'accord ou de désaccord des répondants avec des énoncés relatifs aux MS. Les résultats sont illustrés dans le graphique présenté à la **figure 6**.

Figure 6 : Proportion de réponses concernant les pratiques d'utilisation des médias sociaux

Accord / désaccord avec les énoncés



Selon les résultats, certaines pratiques semblent plus courantes (en additionnant « totalement d'accord » et « plus ou moins en accord »). Par exemple : 56 % des répondants utilisent les MCE « pour joindre les clients plus rapidement », 52 % pour « fixer, confirmer ou changer des rendez-vous » ou 48 % pour « offrir des services aux clients ». D'autres pratiques recueillent des niveaux de désaccord très élevés (98 %) pour « envoyer des demandes d'amitié à ses clients », « avoir des interactions de nature privée » ou « accepter des demandes d'amitié ».

4.4.2 › Données des groupes de discussion et des entrevues individuelles

4.4.2.1 › Participation

Dans un premier temps, il importe de spécifier le faible taux de participation des intervenants aux groupes de discussion, qui sont devenus deux entrevues individuelles. En effet, seulement deux intervenants des secteurs de l'application des mesures (AM) et de l'accueil/évaluation/orientation (AEO) ont participé alors que 20 intervenants avaient été invités aux groupes de discussion, pour un taux de participation 10 %. Pour les gestionnaires provenant des secteurs de l'AM, de la réception et traitement des signalements, vérification complémentaire terrain et urgence sociale (RTS/VCT/US), de l'AEO et des foyers de groupes, le taux de participation a été de 75 % (6/8 invités).

4.4.2.2 > Informations issues des entrevues individuelles avec des intervenants

a) Utilisation des moyens de communication électroniques

Selon les intervenants, les MCE sont des outils incontournables et essentiels. Plusieurs avantages leur sont attribués : un moyen efficace et rapide pour joindre une clientèle parfois difficile à contacter voire la seule façon de la contacter (joindre les clients là où ils sont) et permet de communiquer efficacement avec les différents partenaires. Les MCE constituent maintenant la façon de joindre la clientèle et les partenaires. Les messages texte servent essentiellement à confirmer des rendez-vous et des contacts supervisés alors que les courriels sont pratiques pour joindre plusieurs personnes à la fois. Les deux intervenants ont également mentionné la présence d'un certain retard dans la pratique en PJ en lien avec l'utilisation des MCE.

Les inconvénients rapportés semblent davantage liés à l'accès plutôt qu'aux outils comme tels. Selon un participant, « les avantages deviennent des inconvénients faute d'avoir accès aux technologies ». Actuellement, deux téléphones professionnels sont disponibles dans chaque équipe (environ 20 intervenants). Aussi, cette méthode ne serait pas efficace, notamment lors de l'envoi de messages texte et en lien avec le respect de la confidentialité. Par exemple, l'intervenant envoie un texto à un parent, et c'est un autre intervenant qui a le téléphone lorsque ce dernier répond. Bref, l'utilisation d'un téléphone d'équipe ne permettrait pas d'utiliser cet outil à son plein potentiel et en temps opportun. Un participant mentionne également que les éducateurs à l'interne n'ont pas toujours tous les dispositifs nécessaires pour texter avec les jeunes (ex. : en sortie) alors que ce serait très pratique. Finalement, il a été mentionné que plusieurs partenaires (organismes et CISSS/CIUSSS) ont déjà des téléphones professionnels attribués.

Par ailleurs, le cellulaire personnel des intervenants représente, selon les deux répondants, un outil de travail incontournable. Il est habituellement utilisé en masquant le numéro de téléphone. Toutefois, cette façon de faire induit des risques liés à la confidentialité, car il est possible d'oublier de masquer le numéro. Un autre enjeu concerne le respect des frontières entre les sphères privée et professionnelle : il devient difficile de ne pas répondre aux appels de la clientèle (ou concernant celle-ci) en dehors des heures de travail, ne sachant pas s'il s'agit d'un appel professionnel ou privé. Cela favorise le débordement de la sphère professionnelle dans la vie personnelle, dans le contexte d'un travail déjà très demandant sur le plan personnel. Un autre enjeu concerne les coûts associés à l'utilisation du cellulaire personnel. La compensation que reçoivent les intervenants pour son utilisation professionnelle ne couvre pas les frais réels engendrés par le forfait requis. Un autre élément mentionné concerne le fait qu'il est parfois difficile de faire respecter les ordonnances de contacts entre parents et enfants, car une tierce personne peut prêter son téléphone au parent désireux de contacter son enfant.

b) Pistes de solution pour les enjeux liés à l'utilisation des moyens de communication électroniques

Les deux participants estiment que le fait de fournir un cellulaire aux intervenants permettrait d'éviter plusieurs inconvénients liés notamment à la confidentialité, aux frontières entre la vie privée et la vie professionnelle, à une utilisation efficace et aux coûts supplémentaires déboursés par les intervenants. Un participant a souligné qu'il utiliserait davantage le cellulaire s'il lui était fourni par l'employeur. Il ressort également de la discussion l'importance d'encadrer et de baliser l'utilisation des MCE par les intervenants à l'aide de règles claires et d'exemples concrets de bonnes utilisations. Ces balises devraient considérer le respect des frontières entre les sphères professionnelle et personnelle, la distance professionnelle lors des échanges par courriels et par texto, l'utilisation d'un langage professionnel (sans émoticônes) et les heures d'utilisation des MCE (heures de bureau).

c) Utilisation des médias sociaux

Il apparaît que les MS sont des outils pratiques. Le participant de l'AEO mentionne utiliser fréquemment les MS, surtout pour des recherches sur Facebook à l'aide d'un ordinateur à la disposition de l'équipe. Selon lui, il s'agit d'un bon moyen pour obtenir de l'information (ex. : coordonnées d'un parent autrement introuvable ou pour renforcer des éléments obtenus ailleurs). Les informations trouvées sur les MS sont parfois différentes de celles données par le parent (ex. : se dit sobre alors que des photos le montrant en train de consommer sont publiées). Dans de tels cas, l'intervenant essaie d'amener le parent à révéler ces informations par lui-même. Si cela ne fonctionne pas, il mentionne détenir l'information et sa provenance.

Selon l'intervenant de l'AM, les MS ne seraient pas utilisés à leur plein potentiel, faute d'accès. En effet, le fait qu'il n'existe qu'un seul compte Facebook (dans une autre équipe que la sienne), qu'il y ait un seul téléphone accessible du bureau pour faire des recherches et que l'intervenant doit passer par l'agente administrative ne serait pas toujours efficace. Dans le cas de situations d'exploitation sexuelle (présumées ou fondées), les intervenants de l'AM n'ont pas le droit d'aller voir les pages de MS des jeunes. Lorsque des éléments sont suspectés, ils doivent demander à un intervenant du secteur « Réception, traitement et signalement » ou à un tiers de faire des vérifications (intermédiaires et délais). Parfois, lorsque des éléments sont trouvés sur les MS, des discussions cliniques ont lieu avec le gestionnaire afin d'éclaircir comment ceux-ci seront abordés lors de l'intervention. Aussi, toujours selon ce participant, plusieurs jeunes ne font pas une utilisation adéquate des MS (photos avec nudité, proxénète ou arme). Selon lui, il serait très aidant que les intervenants de l'AM aient accès aux MS et qu'ils puissent faire eux-mêmes les démarches, notamment dans le cas de jeunes en fugue avec exploitation sexuelle et/ou consommation, lors d'une situation inquiétante ou s'il y a présence de publications inadéquates, et intervenir le cas échéant (éducation auprès du jeune). Il précise d'une part qu'il s'agit d'informations partagées publiquement et d'autre part, que les policiers (avec qui ils collaborent) ont un plein accès aux MS. Un participant mentionne avoir déjà utilisé son compte Facebook personnel dans le cadre de ses fonctions, n'ayant pas d'autres façons d'obtenir rapidement l'information.

Par ailleurs, selon un participant, certaines mises en garde s'imposent concernant la recherche d'informations sur les MS, et celles-ci doivent être considérées avec prudence. Il peut être facile d'avoir des idées préconçues au sujet d'un parent et de débiter la relation thérapeutique avec certaines appréhensions après avoir vu une photo ou décelé certains de leurs amis sur Facebook. Ceci peut ne pas refléter la réalité du parent. Il peut également être difficile de cesser la recherche d'informations sur les MS : l'intervenant doit s'abstenir d'aller trop loin dans ses recherches et s'en tenir aux limites et aux outils fournis par l'employeur. Aussi, certains adolescents n'ont pas de téléphone (pas de ligne ou de minutes) et la seule façon de les joindre est par Messenger. Or, une consigne dans l'équipe empêche les intervenants de l'utiliser pour communiquer avec les jeunes, ce qui amène le participant à faire plusieurs détours pour tenter de joindre certains jeunes.

Un participant mentionne se sentir parfois dépassé par rapport au fonctionnement de nouveaux MS, ce qui fait en sorte que, selon lui, les intervenants n'utilisent pas certains d'entre eux par crainte de commettre des erreurs (ex. : l'utilisateur voit que l'intervenant a consulté sa page). Par ailleurs, un participant rapporte une situation où un usager a trouvé l'adresse personnelle d'un intervenant en passant par les MS, et la situation s'est terminée par une intervention policière. Finalement, aucun participant n'est au fait de balises provenant de leur ordre professionnel. Un d'entre eux l'a déjà contacté et aurait reçu la directive de suivre les règles de l'employeur.

d) Pistes de solution pour les enjeux liés à l'utilisation des médias sociaux

Outre le jugement professionnel, des balises détaillées doivent être mises en place. Une première balise mentionnée comme étant incontournable est de ne pas utiliser un compte personnel dans un cadre professionnel. Aussi, les MS, tels que Facebook, doivent être utilisés uniquement en cas de nécessité (pas de recherches systématiques) pour chercher ou valider des informations précises, rechercher une personne difficile à trouver, joindre un usager, etc. En aucun cas, ils ne doivent être utilisés par curiosité. Aussi, selon un participant, l'intervenant doit aviser l'usager dès le début de l'intervention qu'il pourra aller consulter ses publications sur les MS, ce qui représente selon lui une certaine forme de consentement.

Pour le secteur de l'AM, le participant estime qu'il faudrait créer un compte Facebook professionnel pour chaque équipe, de même qu'un compte Messenger professionnel pour faciliter les suivis avec certains jeunes et parents. Il serait toutefois important d'utiliser ce médium avec certains usagers (jugement professionnel), et uniquement lors des heures de bureau. Par ailleurs, il est mentionné qu'il serait aidant d'utiliser la plateforme Zoom avec la clientèle faute d'accès à Teams pour ceux-ci. Finalement, les participants estiment qu'il faudrait s'assurer que les intervenants connaissent les nouveaux MS et leur fonctionnement au moyen de la formation continue.

e) Pistes de solution tant pour l'utilisation des moyens de communication électroniques que pour celle des médias sociaux

Selon les participants, il est impératif de baliser l'utilisation des MS et des MCE et de les utiliser uniquement lors des heures de travail. Par ailleurs, on mentionne l'importance de faire confiance aux intervenants dans leur utilisation des MS et des MCE, alors que des réticences de la part des supérieurs sont parfois perçues. Il apparaît également important d'équiper adéquatement les intervenants, dans une visée d'utilisation efficace. D'ailleurs, les participants notent un retard du côté de l'utilisation des technologies, ce qui fait en sorte qu'il est parfois difficile de « suivre » la clientèle. Par ailleurs, il serait aussi important d'harmoniser les pratiques au sein de l'établissement, des différences considérables étant présentement observées entre les différents secteurs (intra et interdirection).

4.4.2.3 > Informations issues des groupes de discussion de gestionnaires

a) Utilisation des moyens de communication électroniques

Les gestionnaires estiment qu'un des principaux avantages de l'utilisation des MCE est l'accessibilité à une clientèle difficile à joindre autrement (souvent le seul moyen). Plusieurs usagers ont seulement accès aux courriels et aux messages texte (pas de minutes dans leur cellulaire). La majorité des gens utilisent maintenant les téléphones cellulaires, et il est important de suivre la « tendance ». Un gestionnaire souligne que les pratiques actuelles sont même en décalage avec la société en général. Aussi, selon les gestionnaires, les MCE permettent aux intervenants d'accéder plus facilement et plus rapidement aux ressources disponibles, en plus de leur procurer un sentiment de sécurité. Finalement, les courriels aideraient dans les situations litigieuses (ex. : conflit de séparation), puisqu'ils permettent de laisser des traces au dossier.

Parmi les inconvénients, l'utilisation des MCE amène certains questionnements sur le plan éthique. Entre autres, des intervenants ont partagé leur numéro de téléphone personnel avec la clientèle (ex. : en guise de filet de sécurité avec un jeune) alors que cette pratique est interdite. Il est également difficile de préserver la confidentialité dans certaines situations. Par ailleurs, l'utilisation des messages texte par les jeunes amène un manque d'inhibitions dans leur communication avec les intervenants. Finalement, l'interprétation et le contenu de certains messages texte ou courriels peuvent être utilisés contre les intervenants dans le cas de plaintes. Comparativement aux conversations en personne ou par téléphone, le choix des mots devient très important.

Les gestionnaires rencontrés ont été témoins de différentes situations liées à l'utilisation des MCE. Entre autres, un intervenant se demandant quoi faire et comment réagir en constatant des propos suicidaires de la part d'un parent dans un courriel lu la fin de semaine alors que celui-ci attendait un retour rapide. Aussi, des intervenants ont contacté des clients avec leur cellulaire personnel et ont oublié de masquer leur numéro de téléphone. Un autre enjeu concerne la gestion difficile des messages texte entre parents et enfants. En somme, les gestionnaires interrogés rapportent qu'ils discutent souvent entre eux de ces situations.

À partir d'expériences vécues, certaines pratiques ont été développées. Parmi celles-ci, la pratique la plus répandue et la plus constante d'un secteur à l'autre est la mise à disposition de deux cellulaires de garde par équipe. Un cellulaire sert à texter avec la clientèle. Dans les secteurs de l'AM et du RTS/VCT/US, une part du forfait cellulaire est payée aux intervenants pour l'utilisation de leur cellulaire personnel dans le cadre professionnel (mais pas en foyers de groupe).

b) Utilisation des médias sociaux

Selon les gestionnaires, l'utilisation des MS a comme avantage majeur d'accéder à la clientèle plus facilement. Il s'agit souvent du seul moyen de les joindre, certains n'ayant pas de cellulaire ou de données. De même, les MS peuvent être le seul lien avec des jeunes en fugue et/ou dans des situations d'exploitation sexuelle, la seule façon de garder contact avec eux. Aussi, les MS permettent d'accéder à davantage d'information pour étayer une situation, des informations auxquelles les intervenants n'auraient pas accès autrement (ex. : publications inquiétantes d'un parent).

Parmi les inconvénients, les gestionnaires rapportent certains risques de bris de confidentialité souvent décuplés lorsque l'intervenant fait des recherches sur les MS : cliquer « j'aime » sur une publication, se retrouver dans les propositions d'amitié Facebook de l'utilisateur, laisser des coordonnées à la mauvaise personne ou encore divulguer par mégarde qu'un enfant est suivi par la PJ. Aussi, le fait qu'un seul compte Facebook professionnel soit utilisé par l'ensemble des équipes fait en sorte de créer des problèmes d'accès (ex. : trop de personnes branchées en même temps). Le fait que les agentes administratives doivent faire les recherches pose parfois problème : absence de celles-ci, besoin urgent de trouver l'information, délais et aisance dans l'utilisation des MS. Au secteur de l'AEO, les informations provenant des MS doivent venir d'un tiers ou par le biais du compte Facebook professionnel à la disposition des intervenants. Toutefois, en lien avec les défis nommés précédemment, plusieurs intervenants vont utiliser leur compte personnel, se retrouver avec des informations qu'ils ne peuvent pas utiliser ou encore créer des comptes alors qu'ils n'en ont pas le droit. Un participant estime que, sans balises, l'utilisation des MS comporte plus de risques que d'avantages.

Parmi les expériences vécues en lien avec l'utilisation des MS, les participants ont rapporté différentes situations, dont les exemples cités ci-dessous :

- Intervenants en décalage, voire dépassés concernant les MS utilisés par les jeunes;
- Messages d'un jeune laissés à l'intervenant avant de faire une tentative de suicide;
- Parents qui détiennent des informations personnelles sur l'intervenant et qui les mentionnent lors d'un suivi;
- Photos d'intervenants ou extraits d'interventions (filmés ou enregistrés à leur insu) qui se retrouvent sur les MS;
- Plaintes à la police pour harcèlement à la suite du piratage du compte d'un proche d'un intervenant par un parent.

Par ailleurs, différentes situations concernant le passage au tribunal ont été relevées : autorisation par un juge de communications par Messenger avec un parent qui habite outre-mer; utilisation par un avocat de photos d'une intervenante pour la déstabiliser. Finalement, les gestionnaires sont déjà intervenus auprès d'intervenants qui sont entrés en contact avec un client par Facebook. Dans un pareil cas, des mesures administratives ou disciplinaires peuvent être appliquées. Ces situations sont généralement gérées à la pièce et des échanges ont lieu entre les gestionnaires et leur supérieur.

Concernant les pratiques développées qui sont rapportées par les gestionnaires, il est noté : faire appel à la vigilance chez les intervenants avec leur compte Facebook personnel, mentionner aux intervenants de son équipe de ne pas rechercher un usager ou un proche sur Facebook et de ne pas communiquer avec les usagers à l'aide des MS à moins qu'un juge l'ait ordonné (dans un tel cas, c'est le compte Facebook professionnel qui doit être utilisé) et de toujours consigner les recherches sur les MS dans les suivis d'activités. À l'AEO et au RTS, les intervenants utilisent de plus en plus des captures d'écran, de photos ou de conversations compromettantes. La recherche sur les MS de même que l'encadrement des jeunes, l'enseignement et le développement de leur sens critique concernant l'utilisation des MS font partie intégrante des pratiques. Par ailleurs, certains usages des MS qui se sont imposés lors de la pandémie s'avèrent très appropriés et sont là pour rester, notamment les rencontres entre les parents et les enfants par *Zoom*.

c) Utilisation des moyens de communication électroniques et des médias sociaux

Selon un participant, un inconvénient majeur lié à l'utilisation des MS et des MCE concerne la frontière entre les sphères personnelle et professionnelle qui s'amenuise. Par sa grande accessibilité en tout temps et en tous lieux, l'intervenant peut davantage se sentir envahi par son travail. Cette situation amène son lot d'enjeux de santé psychologique au travail. Les intervenants sont incités à divulguer les incidents et accidents liés à l'utilisation des MS et des MCE afin de se protéger et de documenter ces situations, bien qu'ils hésitent à le faire.

Par ailleurs, deux participants estiment que les agissements des intervenants ne diffèrent pas selon qu'ils font partie d'un ordre professionnel ou non. Un de ceux-ci mentionne qu'à sa connaissance, aucun ordre professionnel n'a remis de blâme au sujet de l'utilisation des MS ou des MCE. Par contre, ils ont reçu des commentaires lors d'inspections concernant le volume de courriels, qui plaçait les intervenants en situation de surcharge de tâches administratives. Finalement, questionnés à ce sujet, deux participants estiment qu'il n'y a pas de différences entre les régions rurales et urbaines quant aux avantages et aux inconvénients de l'utilisation des MS et des MCE. Selon eux, les MS n'ont fait qu'exacerber des éléments déjà présents avant leur avènement. Toutefois, les risques sont peut-être plus présents ou atteints plus rapidement en zone rurale. Dans de rares cas, le suivi d'un enfant en zone rurale peut être octroyé à un intervenant en zone urbaine.

d) Pistes de solution pour les enjeux reliés à l'utilisation des moyens de communication électroniques

Selon les participants, il faudrait trouver une solution afin que les intervenants puissent texter la clientèle avec leur téléphone personnel, car l'utilisation d'un téléphone d'équipe n'est ni optimale ni efficace.

e) Pistes de solution pour les enjeux reliés à l'utilisation des médias sociaux

Les participants estiment qu'il est urgent de se positionner sur l'usage des MS à l'aide de balises claires qui ne laisseront pas trop place à l'interprétation. Présentement, les intervenants n'ont pas accès à plusieurs informations pertinentes concernant la sécurité de l'enfant. Aussi, le fait qu'il y ait un seul compte professionnel disponible pour l'ensemble des intervenants en PJ est rapporté comme étant problématique. L'accès aux MS devrait être amélioré en créant des comptes (Messenger, Facebook, etc.) dans d'autres secteurs. Les intervenants devraient également pouvoir contacter les jeunes par Messenger vidéo, puisqu'il s'agit souvent de la seule façon de communiquer avec eux.

La gestion des MS et la protection de la vie personnelle (intervenants et clients) doivent être abordées, notamment en faisant de la sensibilisation concernant la gestion du compte personnel Facebook et des critères d'utilisation des MS et des situations où il est judicieux de les utiliser. Finalement, il est mentionné que les intervenants ont besoin de formations et de mises à jour concernant les MS.

f) Pistes de solution tant pour l'utilisation des moyens de communication électroniques que pour l'usage des médias sociaux

Selon les participants, il apparaît primordial de développer une politique organisationnelle de même que d'établir des balises claires et précises concernant l'utilisation des MS et des MCE. Celles-ci doivent être diffusées et déployées de façon uniforme dans l'ensemble des secteurs de la PJ. Par ailleurs, les intervenants doivent être sensibilisés aux différentes possibilités d'utilisation efficace et sécuritaire des téléphones cellulaires, des courriels, des messages texte et des MS, notamment afin d'éviter les bris de confidentialité. Des rappels doivent être faits concernant l'importance de la confidentialité dans la pratique. Finalement, l'accès aux MS et aux MCE doit être amélioré afin de pouvoir communiquer rapidement avec les jeunes et les parents.

4.5 > Données contextuelles

4.5.1 > Aspect juridique⁹

L'objectif de documenter l'aspect juridique lié à l'utilisation des MS et des MCE est de contextualiser les différents résultats obtenus au contexte légal québécois. Les dispositions des lois existantes pouvant encadrer l'utilisation des MS et des MCE par les intervenants lors de la prestation de services en PJ ont été relevées. Différents thèmes et certains éléments de réponse sont présentés.

Dans un premier temps, en matière de santé et de services sociaux, concernant les dispositions qui pourraient encadrer les communications électroniques incluant les MS dans les lois canadiennes et québécoises, comme la LSSSS, la LPJ, la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur la preuve ou autres lois, voici les éléments à considérer :

- Confidentialité des communications électroniques : même si aucune loi n'encadre spécifiquement ces communications, il existe un régime strict et précis de règles entourant la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre d'un suivi qui doivent être respectées.
- Les règles qui s'appliquent à la tenue des dossiers d'usagers s'appliquent à ces communications. Dans le cadre du suivi en PJ, les règles de la LPJ s'appliquent également.
- Les renseignements recueillis dans le cadre de l'application de la LPJ concernant un enfant ou ses parents et permettant de les identifier sont confidentiels et ne peuvent être divulgués par qui que ce soit.
- Il existe cependant certaines exceptions prévues dans ladite loi : les renseignements peuvent être divulgués avec l'autorisation de la personne concernée ou, en certaines circonstances, sur l'ordre du tribunal. De plus, la loi permet la communication de renseignements afin de prévenir un acte de violence (comme le suicide) et de protéger les personnes qui font face à un danger imminent de mort ou de blessures graves (de nature physique ou psychologique).

⁹ La présente section a été validée par la Direction des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI) du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Ensuite, concernant des dispositions dans la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) qui protégeraient les intervenants des écueils tels que le cyberharcèlement ou l'intrusion dans leur vie privée, voici les éléments à considérer :

- À titre d'individus, les intervenants en PJ sont protégés par la Charte des droits et libertés de la personne. Ils ont droit au respect de leur vie privée et sont protégés contre le harcèlement. De plus, en cas d'atteinte à leurs droits, les intervenants disposent de leviers légaux comme tous les autres citoyens : porter plainte à la police, en portant une attention particulière à la nature des renseignements qui peuvent être transmis, ou entamer des procédures judiciaires.
- La LSST prévoit des obligations que l'employeur doit prendre à l'égard de ses employés pour protéger leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique et contre les risques pouvant affecter la santé et la sécurité au travail.
- La Loi sur les normes du travail (LNT) a une section réservée au harcèlement psychologique. L'employeur doit notamment prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et le cesser lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance.
- L'employeur doit prendre des moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement auprès de ses employés. Il s'agit toutefois d'une obligation de moyens et non de résultats.

Concernant la possibilité pour l'employeur d'imposer l'utilisation des MS et des MCE à l'employé dans le cadre du suivi en PJ, voici les éléments à considérer :

- La décision d'un employeur d'imposer à son employé l'utilisation des MS et des MCE n'est pas juridique, mais plutôt clinique.
- L'imposition pourrait être justifiée lorsque le but poursuivi est la protection de l'enfant ou dans le but d'offrir des services sociaux qui sont sécuritaires, continus, efficaces et respectueux des droits fondamentaux.

Concernant des enjeux particuliers potentiels relatifs à la confidentialité qui empêcheraient un intervenant de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) d'avoir recours aux MS et aux MCE dans un contexte d'adoption, afin de retrouver le parent biologique, voici les éléments à considérer :

- La loi prévoit que certains renseignements ne peuvent être révélés si un refus à la communication de l'identité ou un refus au contact, selon le cas, y fait obstacle. Si l'un ou l'autre n'est pas inscrit, l'adopté peut obtenir des renseignements sur ses parents biologiques.
- Quel que soit le moyen utilisé, lorsqu'un refus de contact ou de communication de l'identité est inscrit, l'intervenant n'est pas autorisé à effectuer des recherches sur les parents biologiques.

Concernant l'admissibilité en preuve d'éléments trouvés sur les MS lorsqu'un dossier de la DPJ est judiciairisé, voici les éléments à considérer :

- Ces éléments sont admissibles en preuve et les règles habituelles de preuve s'appliquent.
- Les éléments trouvés sur les MS constituent des documents technologiques au sens de l'article 2387 C.c.Q. qui peuvent être utilisés par les procureurs.

Concernant la publication par les parents d'accueil d'informations sur les réseaux sociaux qui permettent d'identifier un enfant suivi par la DPJ, voici les éléments à considérer :

- Les parents d'accueil sont soumis aux devoirs stricts de confidentialité des renseignements concernant les enfants accueillis.
- Pour cette raison, ils ne sont pas autorisés à publier des renseignements permettant d'identifier un enfant suivi par la DPJ.

Concernant ce qui est fait et l'endroit où vont les informations personnelles sur des enfants qui sont suivis en PJ collectées par les applications utilisées pour offrir des services en PJ, voici les éléments à considérer :

- Compte tenu de l'impossibilité de contrôler ces applications, notamment en ce qui concerne la confidentialité des données, il ne faut pas les utiliser pour échanger des informations confidentielles.
- Comme prévu par les procédures déjà existantes, l'utilisation des MCE devrait toujours être un moyen de dernier recours, et ce, pour des considérations de confidentialité, de tenue de dossiers et de sécurité.
- Privilégier l'utilisation des MCE pour établir un premier contact en mentionnant le désir de se contacter par téléphone; utiliser des appareils appartenant à l'employeur; toujours aviser la clientèle que la confidentialité des renseignements ne peut être garantie; en aucun cas, des informations confidentielles ne doivent être échangées par des MCE.
- Garder en tête que l'utilisation de ces outils est une gestion de risque.

4.5.2 › Avis éthique

Comme indiqué dans la méthodologie, l'UETMISSS a adressé une demande au CECE du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour avoir un éclairage éthique sur le sujet (sous forme d'avis). En lien avec les questions d'évaluation, trois questions spécifiques ont été posées :

1. Quels principes doivent guider les intervenants en PJ lorsqu'ils utilisent les MS – tant dans la sphère professionnelle que dans le domaine privé - afin d'éviter de porter préjudice aux jeunes et à leurs familles?
2. Les preuves recueillies sur les réseaux sociaux étant acceptées par les tribunaux : quelles sont les balises permettant de concilier l'intérêt supérieur de l'enfant et le droit à la vie privée? Quelles seraient les balises à respecter lors de la collecte de preuves?
3. Est-il possible de mettre au point un code de conduite à suggérer aux usagers sur les réseaux sociaux afin de prévenir des comportements qui pourraient porter préjudice aux intervenants?

Des discussions entre les professionnelles responsables de ce mandat et le CECE ainsi que le partage d'informations, notamment celles provenant de la littérature et de la collecte de données expérientielles, ont permis au CECE de mettre au point un avis éthique. Pour ce faire, les principaux enjeux éthiques liés à l'utilisation personnelle et professionnelle des MS et des MCE ont été identifiés, de même que les enjeux liés à l'utilisation en preuve des renseignements obtenus. Les éléments rapportés ci-dessous sont issus de l'avis produit par les membres du CECE (voir **annexe IX**). Les pistes de réflexion et les suggestions proposées ci-dessous sont inspirées par les principes éthiques suivants (voir les définitions dans l'avis à l'**annexe IX**) : le respect du secret professionnel et de la confidentialité, l'utilité clinique, le respect de l'autonomie (tant pour l'utilisateur que pour le professionnel), la bienfaisance (à l'égard du jeune et des employés), la non-malfaisance et la justice.

Principes qui doivent guider les intervenants en PJ lorsqu'ils utilisent les MS – tant dans la sphère professionnelle que dans le domaine privé – afin d'éviter de porter préjudice aux jeunes et à leurs familles :

- Les propos des intervenants témoignent bien de l'utilité et des avantages de ces moyens de communication, d'autant plus qu'il s'agit souvent des seuls moyens de communication accessibles pour la clientèle. L'intégration de l'utilisation des MS et des MCE dans la pratique en jeunesse apparaît donc incontournable pour assurer l'accès aux services et maximiser la qualité des services rendus et la protection des jeunes.
- Bien que la rencontre en présence et dans le milieu soit privilégiée en PJ, l'utilisation des MS et des MCE peut être requise pour renforcer les bienfaits des interventions.
- L'utilisation des MS et des MCE doit toujours être orientée vers le bien et la protection de l'enfant et doit répondre à un besoin ou à un objectif thérapeutique. Il faut se tenir loin d'une approche de contrôle et d'incursion dans la vie privée de la clientèle.
- Tout en reconnaissant le besoin d'encadrer cette pratique pour en minimiser les risques et les inconvénients, il faut confier aux intervenants une autonomie professionnelle comportant une marge de manœuvre suffisante pour pouvoir s'adapter aux différents contextes et besoins de la clientèle.
- Le jeune et sa famille doivent avoir l'information juste à propos de l'utilisation des MS et des MCE en vue de préserver le plus possible la confidentialité et la sécurité des renseignements qui les concernent et de favoriser leur autonomie.
- Les intervenants doivent utiliser les MS et les MCE avec compétence. Ils doivent être à jour et bien formés, notamment à propos des enjeux de confidentialité et des dispositifs de sécurité. Ils doivent disposer d'espaces et de lieux de discussion pour échanger sur leur pratique et sur les enjeux rencontrés. Ils doivent maintenir une distance professionnelle avec la clientèle.
- Les intervenants doivent disposer des outils de travail et des conditions nécessaires pour protéger leur vie personnelle et réduire le risque de confusion entre vie personnelle et vie professionnelle.

Balises à respecter lors de la collecte de preuves permettant de concilier l'intérêt supérieur de l'enfant et le droit à la vie privée, considérant que les preuves recueillies sur les réseaux sociaux sont acceptées par les tribunaux :

- La décision d'accepter ou non un élément de preuve appartient au tribunal.
- Le but ou l'intention doit être la protection de l'enfant concerné. La preuve soumise doit être pertinente par rapport au dossier qui se trouve devant le tribunal.
- S'en tenir aux renseignements nécessaires pour assurer la sécurité de l'enfant ou pour éviter la compromission de son développement.
- Vérifier les faits allégués avant d'agir, se garder d'agir impulsivement. La prudence est de mise.
- Privilégier la protection de l'enfant par rapport au respect de la vie privée.
- Se trouver sur les réseaux sociaux peut comporter des conséquences. Il serait approprié d'en informer les parents. Idéalement, les parents devraient savoir que ces informations sont disponibles et publiques, donc éventuellement recevables en preuve.

Éléments à proposer dans un code de conduite à suggérer aux usagers sur les réseaux sociaux afin de prévenir des comportements qui pourraient porter préjudice aux intervenants :

- Énoncer que tout comme l'utilisateur, l'intervenant a droit au respect de sa vie privée. Ceci implique que l'utilisateur soit conscient de sa responsabilité d'utiliser les ressources d'urgence qui ont été préalablement choisies avec son intervenant.
- Rappeler que tout harcèlement ou diffamation peut faire l'objet d'une plainte au service de police.
- Rester à l'affût du développement des nouvelles technologies de communication qui s'imposeront à moyen terme dans la pratique professionnelle. Il pourrait être judicieux d'exercer une surveillance à cet égard, de manière à pouvoir s'ajuster rapidement et en continu à ces nouveaux moyens, par exemple en créant un comité de vigilance.

5 > SYNTHÈSE ET TRIANGULATION DES RÉSULTATS

Cette section présente la synthèse des résultats pour chacune des sources de données. Les données provenant de la littérature scientifique, de la littérature grise de même que les données expérientielles (sondage, groupes de discussion et entrevues individuelles) sont présentées sous forme de synthèse à l'aide du modèle d'analyse présenté précédemment (**Figure 1**). Les données contextuelles (aspect juridique et avis éthique), pour leur part, sont synthétisées sous la forme d'un tableau qui présente les thèmes abordés ainsi que les principaux éléments de réponse. Essentiellement, ces données devraient faciliter l'élaboration de balises concernant l'utilisation des MS et des MCE. Ensuite, l'ensemble des résultats issus des diverses sources de données ont été triangulés, toujours à l'aide du modèle d'analyse.

5.1 > Synthèse des résultats issus des publications scientifiques

Les résultats issus des publications scientifiques, soit des études primaires et des revues narratives, sont présentés sous forme de synthèse, à l'aide du modèle d'analyse (**Figure 7**).

5.2 > Synthèse des résultats issus de la littérature grise

Comme pour la littérature scientifique, les résultats issus de la littérature grise ont été synthétisés à l'aide du modèle d'analyse (**Figure 8**).

Figure 7 : Synthèse des résultats issus de la littérature scientifique

PRATIQUES D'UTILISATION

Pratiques des professionnelles

- Utilisation des MS par les intervenants à des fins professionnelles (Breyette et Hill, 2015; Cooner *et al.*, 2020; Ryan et Garrett, 2018).
- Utilisation à diverses fins : partage d'informations et de ressources, surveillance et recherche d'informations, évaluation des risques (Barsky, 2017; Byrne *et al.*, 2019; Cooner *et al.*, 2020; Dolinsky et Helbig, 2015; Sage *et al.*, 2017; Sage et Sage, 2016; Stott *et al.*, 2016) et services à distance (Dombo *et al.*, 2014).
- Outils efficaces pour joindre les clientèles difficiles à joindre, « là où elles sont » (Byrne *et al.*, 2019; Dombo *et al.*, 2014; Mishna *et al.*, 2012; Sage et Sage, 2015).
- Utilisation, dans certaines situations, de comptes personnels ou de faux comptes (Breyette et Hill, 2015; Cooner *et al.*, 2020).
- Certains préfèrent ne pas utiliser ces outils par manque d'habiletés, pour des raisons morales (Breyette et Hill, 2015; Cooner *et al.*, 2020; Ryan et Garrett, 2018) ou dans le cas de relations de travail plus substantielles (Byrne *et al.*, 2019).
- Utilisation des courriels pour communiquer avec les clients (Breyette et Hill, 2015; Mishna *et al.*, 2012) et les collègues (Ryan et Garrett, 2018).
- Utilisation des textos pour des communications brèves (Breyette et Hill, 2015).

Utilisation par les clients

Les jeunes

- Utilisation au quotidien (Björktomt et Hansen, 2018; Sage et Sage, 2015).
- Dénonciation des abus (Schwab-Reese *et al.*, 2019).

Les adultes

- Utilisation dans l'adoption et le placement des enfants (Reamer et Siegel, 2020).
- Surveillance des intervenants et d'autres clients (Byrne *et al.*, 2019; Ryan et Garrett, 2018).



OPPORTUNITÉS ET ENJEUX

Bénéfices et opportunités

- Accès aux services pour des clientèles difficiles à joindre (Sage et Sage, 2015; Dombo *et al.*, 2014) et potentiel d'innovation dans les pratiques (Barsky, 2017).
- Compléments aux pratiques traditionnelles (Breyette et Hill, 2015; Dombo *et al.*, 2014).
- Certains clients plus à l'aise avec les technologies (Björktomt et Hansen, 2018; Byrne *et al.*, 2019).

Défis, risques et enjeux

- Plusieurs enjeux éthiques soulignés (Boddy et Dominelli, 2017; Breyette et Hill, 2015; Byrne *et al.*, 2019; Mishna *et al.*, 2012; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016).
- Difficultés à maintenir les frontières (Barsky, 2017; Boddy et Dominelli, 2017; Breyette et Hill, 2015; Byrne *et al.*, 2019; Mishna *et al.*, 2012; Reamer et Siegel, 2020; Sage et Sage, 2016).
- Impact sur la relation avec les clients (Breyette et Hill, 2015; Byrne *et al.*, 2019; Sage et Sage, 2015).
- Attentes irréalistes d'une réponse de l'intervenant 24h/24, 7j/7 (Breyette et Hill, 2015; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016).
- Interprétations erronées, notamment en raison de l'absence du langage non verbal (Dombo *et al.*, 2014; Mishna *et al.*, 2012).
- Bris de confidentialité (Barsky, 2017; Breyette et Hill, 2015; Mishna *et al.*, 2012).
- Concernant les recherches sur le client : dilemme entre respect de la vie privée et protection de l'enfant (Byrne *et al.*, 2019; Cooner *et al.*, 2020).
- Validité des informations trouvées (Byrne *et al.*, 2019; Cooner *et al.*, 2020).
- Questionnements sur l'utilisation des preuves obtenues en ligne en Cour (Cooner *et al.*, 2020; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016).
- Crainte de générer des conséquences négatives inattendues (Boddy et Dominelli, 2017; Mishna *et al.*, 2012).
- Absence de réglementations des sites (Breyette et Hill, 2015; Macdonald *et al.*, 2017).



BALISES

- Intervenants souhaitent la mise en place des balises (Byrne *et al.*, 2019; Dolinsky et Helbig, 2015; Ryan et Garrett 2018; Sage *et al.*, 2017; Sage et Sage, 2016; Stott *et al.*, 2016).
- Mise en place de balises ne suffit pas, besoin de formation et de conseils (Byrne *et al.*, 2019; Dolinsky et Helbig, 2015; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016; Stott *et al.*, 2016).
- Importance de diversifier les stratégies d'appropriation des balises, notamment en fournissant des exemples concrets (Sage et Sage, 2015).
- Approches qui inspirent les praticiens au plus haut niveau des valeurs et de l'éthique (Barsky, 2017) et qui correspondent aux valeurs et aux missions de l'organisation (Sage et Sage, 2015) à privilégier.
- Conseils juridiques au moment de l'élaboration des balises pour gérer efficacement les conflits potentiels entre les intérêts de l'organisation, des professionnels et des clients (Barsky, 2017).
- Évaluer la politique pendant et après son développement (Sage et Sage, 2015).

Éléments à retrouver dans les balises

- Directives claires et définition de ce qu'est une bonne et une mauvaise utilisation (Cooner *et al.*, 2020; Ryan et Garrett, 2018; Sage et Sage, 2016).
- Balises qui devraient clarifier les éléments tels que les frontières, l'engagement envers les clients, la protection de la vie privée et de la confidentialité, l'intégrité, le consentement éclairé et les compétences (techniques, réglementaires, pratiques et cliniques) (Dombo *et al.*, 2014).
- Clarifications concernant l'utilisation du matériel obtenu via les MS en Cour à titre de preuve (Cooner *et al.*, 2020).



Figure 8 : Synthèse des résultats issus de la littérature grise

PRATIQUES D'UTILISATION

Pratiques des organisations

- Collaboration, réseautage et soutien aux familles d'accueil (*British Association of Social Workers* (BASW), 2018; *National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology* (NRCCWDT), 2012).

Pratiques des professionnels

Pratiques au travail

- Services professionnels en présentiel en utilisant des outils technologiques, services professionnels à distance (information via le web, consultation et concertation), communication d'informations confidentielles et des dossiers numériques par courriel (Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020).

Pratiques privées

- Présence en ligne pouvant avoir des impacts pour les clients, le professionnel lui-même, son employeur et la profession en général (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), 2012; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018; *Australian Association of Social Workers* (AASW), 2016b; Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020).

Pratiques d'utilisation des usagers

Les adultes

- Surveillance des professionnels (*Australian Association of Social Workers* (AASW), 2016b; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018).

OPPORTUNITÉS ET ENJEUX

Bénéfices et opportunités

- Offrir des services flexibles, individuels et personnalisés qui répondent aux préférences de certaines personnes, accessibilité des services aux personnes traditionnellement exclues, possibilités d'innovation (Berzin *et al.*, 2015).
- Plateformes d'échanges d'idées et de connaissances (*Association of Social Work Boards* (ASWB), 2015; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018; *Canadian Association of Social Workers* (CASW), 2013).

Défis, risques et enjeux

- Difficulté à maintenir les frontières et les limites professionnelles (*Australian Association of Social Workers* (AASW), 2016b; Berzin *et al.*, 2015; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018).
- Vie privée, confidentialité et sécurité : préoccupations au regard d'informations hautement sensibles (*Australian Association of Social Workers* (AASW), 2016a; *National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology* (NRCCWDT), 2012; *National Association of Social Workers* (NASW) *et al.*, 2017).
- Difficulté à réunir les conditions du consentement éclairé et à s'assurer de l'identité du client (Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020; *Australian Association of Social Workers* (AASW), 2016a).
- Pannes technologiques hors de contrôle du professionnel et du client (Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020; *National Association of Social Workers* (NASW) *et al.*, 2017).
- Nécessité de s'ajuster continuellement sur les plans de la sécurité et des compétences (*Australian Association of Social Workers* (AASW), 2016b; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018).
- Adoption : utilisation des réseaux sociaux pour rechercher des familles sans égard aux accords conclus initialement (Siegel, 2012).
- Sur le plan sociétal : exploitation des technologies pour le bien social (services ciblés, plus précis et plus opportuns) (Berzin *et al.*, 2015).

BALISES

- Importance de balises et directives claires de la part de l'employeur soulignée (*Association of Social Work Boards* (ASWB), 2015; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018; *Canadian Association of Social Workers* (CASW), 2013; Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020; Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), 2012; *National Association of Social Workers* (NASW) *et al.*, 2017).

Éléments à considérer

Sur le plan organisationnel

- Harmoniser les balises avec la stratégie des MS ainsi que les politiques existantes (*National Resource Centre For Child Welfare Data and Technology* (NRCCWDT), 2012).
- Avoir une stratégie, une politique et un code de conduite qui sont proactifs, soutiennent le développement professionnel et un plus grand professionnalisme numérique (e-professionnalisme); prévoir des mesures de soutien et des actions à prendre si les professionnels vivent des abus, du harcèlement et des messages haineux en lien avec leur travail (*British Association of Social Workers* (BASW), 2018).

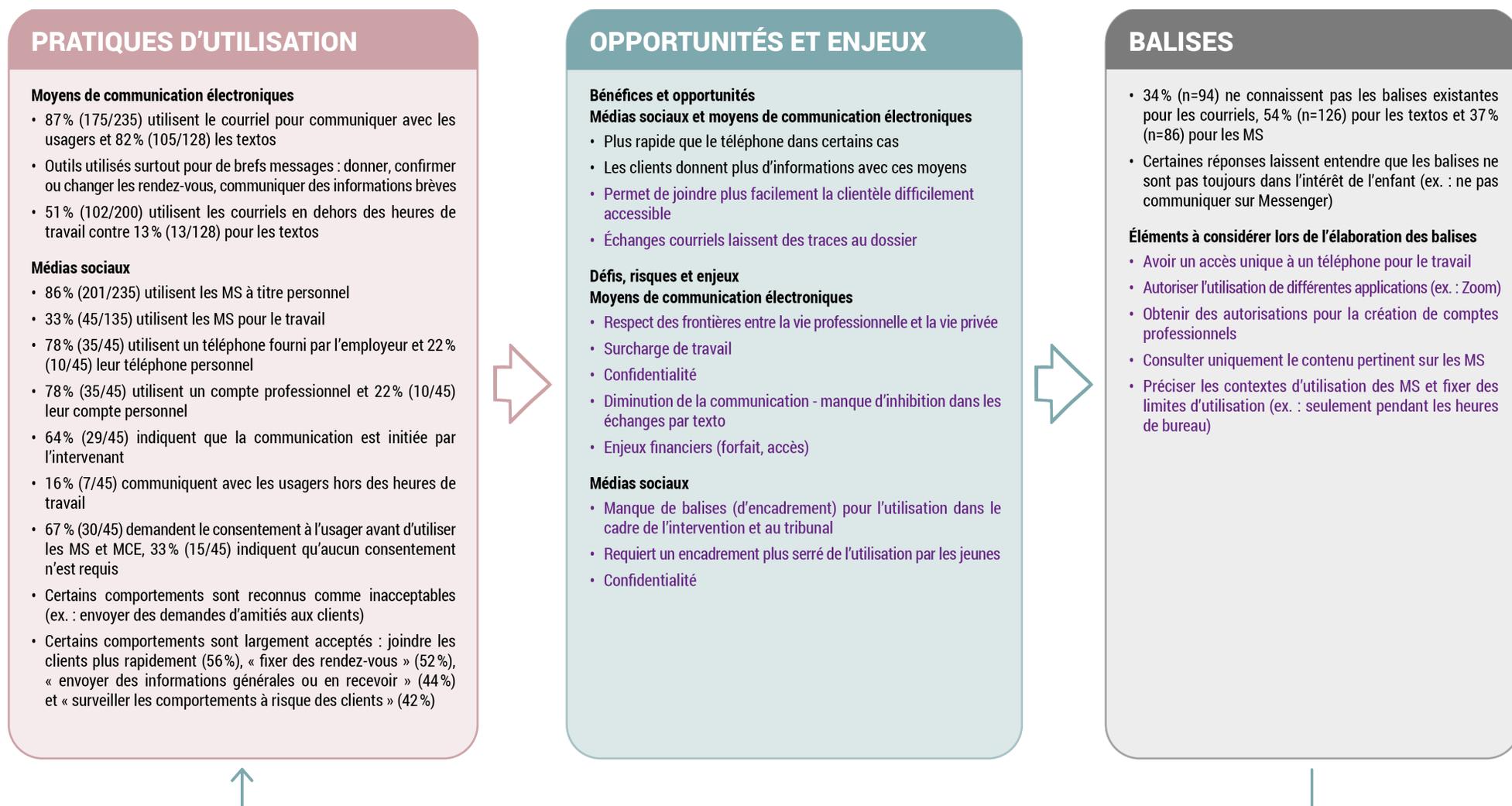
Sur le plan des pratiques professionnelles

- L'encadrement des pratiques porté par les ordres rappelle que les membres ont des responsabilités accrues sur le plan éthique, tant sur les heures/lieux de travail qu'en dehors (*Association of Social Work Boards* (ASWB), 2015; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018; *Canadian Association of Social Workers* (CASW), 2013; Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020; Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), 2012).
- Préciser l'usage approprié lors de l'utilisation à des fins professionnelles, notamment au regard de la vie privée et de la confidentialité, les limites professionnelles, le consentement éclairé, l'identité, les pannes technologiques et autres limites inhérentes aux technologies (*Australian Association of Social Workers* (AASW), 2016b; *British Association of Social Workers* (BASW), 2018; Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPQ), 2020; *Scottish Social Services Council* (SSSC), 2017; *Social Work England & Principal Children and Families Social Worker* (PCFSW), 2020).
- Préciser les connaissances et compétences nécessaires au développement du professionnalisme numérique (e-professionnalisme) (*British Association of Social Workers* (BASW), 2018; *Social Work England & Principal Children and Families Social Worker* (PCFSW), 2020).

5.3 > Synthèse des données expérientielles

Comme fait précédemment, les données expérientielles (sondage, groupes de discussion et entrevues individuelles) ont été synthétisées à l'aide du modèle d'analyse (**Figure 9**).

Figure 9 : Synthèse des résultats issus des données expérientielles*



* Les résultats en noir proviennent du sondage, ceux en mauve des groupes de discussion et des entrevues individuelles.

5.4 > Synthèse des données contextuelles

Comparativement aux données issues de la littérature et aux données expérientielles, les données contextuelles sont présentées sous la forme d'un tableau qui synthétise les éléments de réponse pour chacun des thèmes abordés (Tableaux 8 et 9). Un premier tableau présente la synthèse des résultats pour l'aspect juridique puis un deuxième pour l'avis éthique.

Tableau 8 : Synthèse de l'aspect juridique

THÈME	ÉLÉMENT DE RÉPONSE
Dispositions légales qui encadrent les communications électroniques	<ul style="list-style-type: none"> > Aucune loi spécifique aux MCE > Règles pour la confidentialité des renseignements et de la tenue des dossiers d'usagers s'appliquent aussi aux renseignements recueillis dans le cadre de l'application de la LPJ > Exceptions prévues dans la Loi s'appliquent également
Dispositions légales qui protègent les intervenants des écueils (ex. : cyberharcèlement) ou l'intrusion dans leur vie privée	<ul style="list-style-type: none"> > Charte des droits et libertés de la personne à titre d'individu et leviers légaux comme citoyens > Obligations de l'employeur de lutter contre le harcèlement psychologique de ses employés (LSST, LNT) (obligation de moyens, pas de résultats)
Possibilité par l'employeur d'imposer l'utilisation des MS et des MCE à l'employé dans le cadre du suivi en PJ	<ul style="list-style-type: none"> > Décision clinique justifiée si le but est de protéger l'enfant ou d'offrir des services sociaux sécuritaires, continus, efficaces et respectueux des droits fondamentaux
Enjeux potentiels relatifs à la confidentialité lorsqu'un intervenant de la DPJ a recours aux MCE et aux MS afin de retrouver un parent biologique	<ul style="list-style-type: none"> > La loi prévoit que certains renseignements ne peuvent être révélés s'il y a refus à la communication de l'identité ou au contact. Dans ce cas, l'intervenant n'est pas autorisé à effectuer des recherches sur les parents biologiques
Admissibilité en preuve d'éléments trouvés sur les MS dans un dossier DPJ judiciairisé	<ul style="list-style-type: none"> > Éléments admissibles en preuve : les règles habituelles s'appliquent. Constituent des documents technologiques qui peuvent être utilisés par les intervenants ou les procureurs

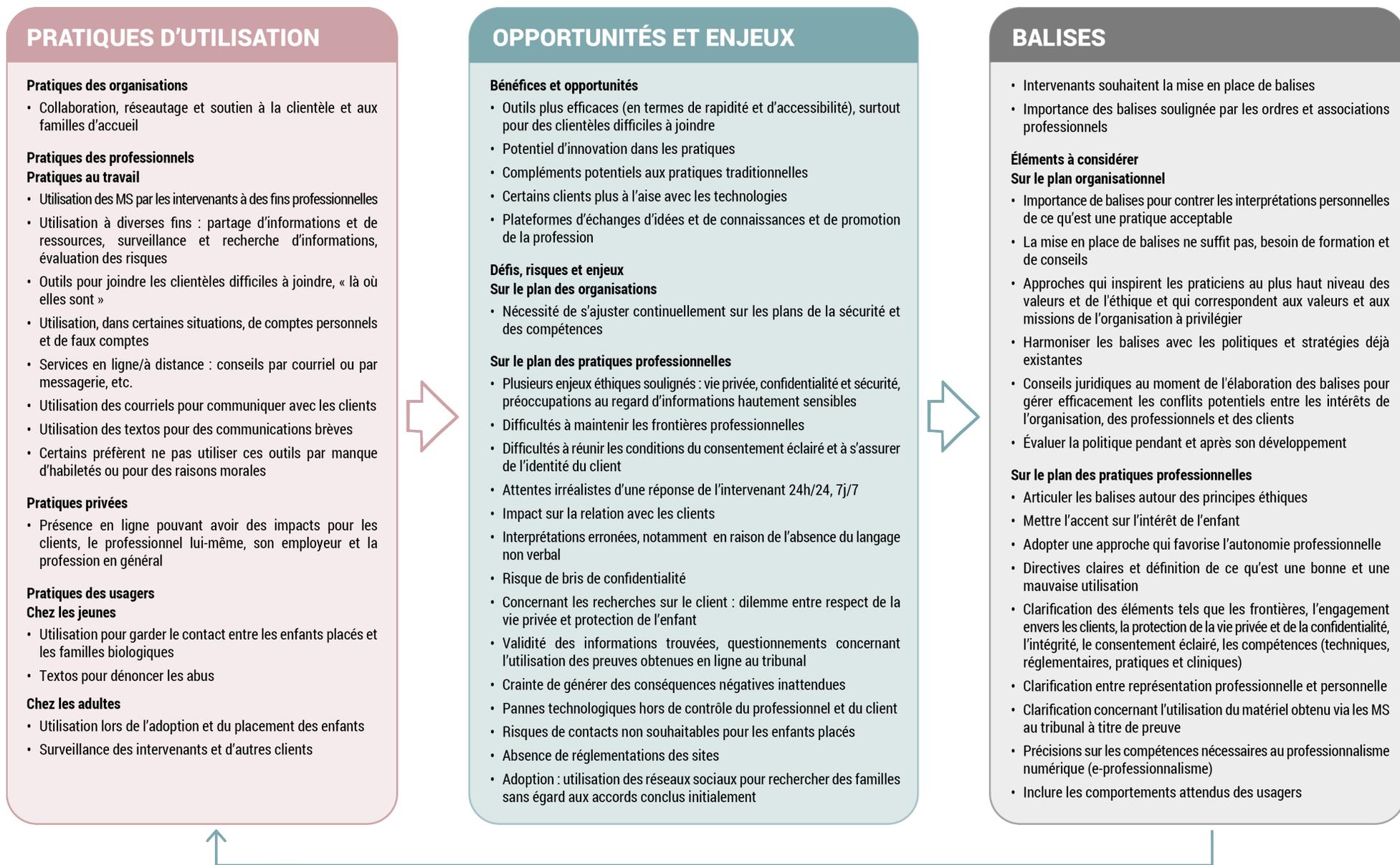
Tableau 9 : Synthèse de l'avis éthique

THÈME	ÉLÉMENT DE RÉPONSE
Principes éthiques à considérer	<ul style="list-style-type: none"> > Respect du secret professionnel et de la confidentialité > Utilité clinique > Respect de l'autonomie (tant pour l'utilisateur que pour le professionnel) > Bienfaisance (à l'égard du jeune et des employés) > Non-malfaisance > Justice
Principes qui doivent guider les intervenants en PJ lorsqu'ils utilisent les MS afin d'éviter de porter préjudice aux jeunes et à leurs familles	<ul style="list-style-type: none"> > Intégration incontournable des MS et des MCE dans la pratique > Utilisation des MS et des MCE peut être requise et doit toujours être orientée vers le bien/protection de l'enfant et doit répondre à un besoin ou à un objectif thérapeutique > Éviter une approche de contrôle et d'incursion dans la vie privée > Besoin d'encadrement, mais aussi d'autonomie professionnelle > Informer les jeunes et les familles à propos de l'utilisation des MS et des MCE > Intervenants qui utilisent les MS et les MCE doivent : <ol style="list-style-type: none"> 1. Être à jour et bien formés pour le faire avec compétence 2. Disposer d'espaces/de lieux de discussion pour échanger 3. Maintenir la distance professionnelle avec la clientèle 4. Disposer des outils de travail et des conditions pour protéger leur vie personnelle
Balises à respecter lors de la collecte de preuves sur les réseaux sociaux pour concilier l'intérêt supérieur de l'enfant et le droit à la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> > Décision d'accepter ou non un élément de preuve appartient au tribunal > But doit être la protection de l'enfant (à privilégier versus respect de la vie privée) > S'en tenir aux renseignements nécessaires pour assurer la sécurité de l'enfant ou éviter la compromission de son développement > Vérifier les faits allégués avant d'agir, se garder d'agir impulsivement (prudence) > Être sur les réseaux sociaux peut comporter des conséquences, approprié d'en informer les parents
Éléments à proposer dans un code de conduite à suggérer aux usagers sur les réseaux sociaux, pour prévenir des comportements qui pourraient porter préjudice aux intervenants	<ul style="list-style-type: none"> > Énoncer que tout comme l'utilisateur, l'intervenant a droit au respect de sa vie privée. L'utilisateur doit être conscient de sa responsabilité d'utiliser des ressources d'urgence > Rappeler que tout harcèlement/diffamation peut faire l'objet d'une plainte au service de police > Rester à l'affût quant au développement des nouvelles technologies de communication : judicieux d'exercer une surveillance de manière à pouvoir s'ajuster rapidement et en continu à ces nouveaux moyens (ex. : en créant un comité de vigilance)

5.5 > Triangulation et discussion de l'ensemble des résultats

Pour conclure, l'ensemble des données provenant des différentes sources consultées ont été triangulées et résumées dans le modèle d'analyse présenté précédemment (**Figure 10**). Ces résultats sont par la suite discutés.

Figure 10 : Synthèse des données recueillies sur l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services en protection de la jeunesse



Bien que l'utilisation des MS et des MCE soit incontournable lors de la prestation de services en PJ, elle comporte aussi bien des bénéfices que des risques. Certes, les MS et les MCE permettent de joindre la clientèle, autant les jeunes que les parents, « là où elle se trouve ». Il s'agit d'ailleurs parfois de l'unique moyen de les joindre ou même de les retrouver. L'utilisation des nouvelles technologies a aussi comme avantages de diminuer le temps passé pour les tâches administratives et les absences aux rendez-vous. En plus d'être un complément à la pratique traditionnelle, cette utilisation a aussi un effet de normalisation chez les jeunes. Les MS et les MCE peuvent aussi être d'un grand secours dans les situations de jeunes en fugue ou dans un contexte d'exploitation sexuelle. Plus particulièrement, les MS sont devenus des outils de surveillance et des sources d'information potentielles sur la clientèle. Toutefois, des mises en garde s'imposent concernant de nombreux éléments comme la validité des informations trouvées, le consentement éclairé, l'influence qu'elles peuvent avoir sur les perceptions du professionnel et les impressions par rapport à une situation et les impacts sur la relation professionnel-client. Il importe de rappeler que cette surveillance et cette recherche d'information se font également du côté de la clientèle concernant les intervenants et même d'autres clients. En ce sens, la prudence s'impose quant à l'utilisation personnelle que les professionnels font de leurs propres MS. L'ajustement des paramètres de confidentialité de même qu'une réflexion sur l'image projetée sur les MS sont autant d'éléments à considérer. Par ailleurs, l'utilisation des téléphones cellulaires personnels dans le cadre de la pratique professionnelle génère certains risques quant à la confidentialité, mais également concernant les frontières entre les sphères personnelle et professionnelle chez les intervenants. Dans le même sens, l'utilisation des MS et des MCE peut facilement laisser l'impression d'une disponibilité 24h/24, 7j/7 des intervenants auprès de la clientèle et d'une instantanéité des réponses.

Il ressort également que l'utilisation des MS et des MCE manquerait d'encadrement dans la pratique. Idéalement, toute action et toute intention derrière l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services devrait être guidée par les grands principes éthiques : le respect du secret professionnel et de la confidentialité, l'utilité clinique, le respect de l'autonomie tant pour l'utilisateur que pour le professionnel, la bienfaisance, la non-malfaisance et la justice. Cette utilisation doit être justifiée sur le plan clinique. Les organisations doivent également se positionner, clarifier les orientations et les balises et énoncer les mesures qui seront prises en cas de manquements.

Par ailleurs, l'accès aux technologies représente un enjeu crucial. Il semble que, faute d'un accès adéquat, les bénéfices et les avantages des MS et des MCE ne peuvent être appréciés à leur pleine mesure. Cet accès peut être compromis par certaines appréhensions, craintes ou la méconnaissance face aux nouvelles technologies, ce qui peut amener des intervenants à les mettre de côté. L'accès peut également être compromis, faute de ressources financières pour promouvoir et rendre disponibles des ressources de qualité, sécuritaires et en quantité suffisante. Un accès limité aux ressources en temps opportun peut également amener l'intervenant à contourner les règles établies, par exemple en utilisant son téléphone cellulaire ou son compte de MS personnel.

Les résultats issus de la triangulation des données convergent : bien que l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services en PJ offre de nombreux bénéfices, elle présente aussi des risques qui nécessitent des balises et un encadrement de la part des organisations. Faute de cela, les pratiques divergent d'un intervenant à l'autre, de même que leur perception de ce que sont une bonne et une mauvaise utilisation. Le travail en PJ demande une constante gestion des risques, parfois dans des situations de crise, de la part de l'intervenant. Ce dernier se retrouve face à des situations où la sécurité de l'enfant est ou peut potentiellement être compromise, ce qui peut l'amener à déroger de certaines règles établies dans une optique d'intérêt de l'enfant. Des balises claires doivent donc être établies et implantées, notamment concernant la façon d'obtenir un consentement libre et éclairé de la part de la clientèle. Cependant, l'employeur qui émet des balises ou une politique concernant l'utilisation des MS et des MCE doit s'assurer qu'elles sont en cohérence avec les grandes orientations des ordres professionnels concernés en PJ. Ces balises doivent être mises en place à l'aide de formations initiales et de la formation continue. Les intervenants ont également besoin de soutien en lien avec les MS et les MCE considérant l'évolution rapide de ces technologies.

6 > CONSTATS

6.1 > D'ordre général

- L'ensemble des données recueillies de différentes sources vont dans le même sens tant pour l'utilisation, les bénéfices et les enjeux que pour les besoins en lien avec l'utilisation des MS et des MCE par les intervenants en PJ.
- Les informations issues de différentes sources mettent en évidence le besoin de politiques, de balises et de directives claires concernant l'utilisation des MS et des MCE en PJ de même que le besoin de formation des intervenants.

6.2 > D'ordre organisationnel

- Un « virage technologique » dans la pratique est incontournable puisque les MS et les MCE sont devenus des outils de travail pour les intervenants en PJ.
- Des investissements dans les infrastructures technologiques et l'accès au matériel électronique sont des enjeux cruciaux pour assurer une utilisation adéquate et sécuritaire des MS et des MCE.
- L'accès et des investissements relativement à des formations et à de l'accompagnement concernant l'utilisation des MS et des MCE pourraient prévenir des problèmes liés à la confidentialité et à la sécurité des données.
- Des balises qui sont en cohérence avec les orientations des ordres professionnels concernés en PJ sont nécessaires pour une utilisation efficace et sécuritaire des MS et des MCE.
- Des utilisateurs (professionnels et gestionnaires), les ressources humaines et des conseillers juridiques devraient être impliqués dans l'élaboration des balises.

6.3 > D'ordre professionnel

- Les principaux avantages de l'utilisation des MS et des MCE sont leur rapidité et leur efficacité pour joindre les clients « là où ils sont », en plus de leur effet de normalisation chez les jeunes.
- Les enjeux majeurs en lien avec l'utilisation des MS et des MCE lors de la prestation de services en PJ sont le maintien de frontières entre les sphères professionnelle et personnelle chez les intervenants, la confidentialité, la sécurité des informations et la relation entre le professionnel et le client.
- La gestion des risques rencontrés lors de l'utilisation des MS et des MCE est à considérer lors de l'élaboration de balises.
- Les principes éthiques et la notion d'intention sont centraux pour l'usage des MS et des MCE.
- L'absence de balises amène des variations dans la pratique selon les milieux et les intervenants.
- L'intervenant a un rôle d'éducation et d'accompagnement des jeunes dans leur utilisation des MS et des MCE.

6.4 > D'ordre personnel/privé

- L'utilisation des MS et des MCE implique une surveillance et une recherche d'informations bidirectionnelle, c'est-à-dire des intervenants envers la clientèle, mais aussi de la clientèle envers les intervenants.
- Des préoccupations sont soulevées concernant l'intrusion dans la vie privée des intervenants : ceux-ci sont sur les mêmes réseaux sociaux que les clients. De plus, les courriels, messages texte et autres formes de cybercommunication contribuent à faire croire que les intervenants sont disponibles à tout moment.
- La prudence et un besoin d'éducation et de conscientisation s'imposent concernant l'utilisation personnelle par les intervenants de leurs propres MS (ajustement des paramètres de confidentialité, réflexion sur « l'image » projetée, etc.).
- Un volet « usagers » devrait faire partie des balises, ces derniers ayant des droits et des responsabilités, notamment en ce qui concerne la protection des intervenants contre les intrusions dans leur vie privée et le harcèlement en ligne.

7 > FORCES ET LIMITES

Cette ETMI abrégée possède plusieurs forces, notamment la quantité de littérature répondant aux critères de sélection, le fait que plusieurs sources de données de différentes natures ont été recueillies et triangulées, puis finalement, le fait que l'ensemble des données recueillies convergent dans le même sens. En effet, des données issues de la littérature, de la consultation d'intervenants et de questionnaires ainsi qu'un éclairage éthique et le traitement du point de vue légal ont été recueillis. Cela permet d'apprécier plusieurs points de vue sur la question, en provenance de différents milieux et acteurs. Aussi, le fait que la recherche documentaire porte sur les dix dernières années aura permis de se concentrer sur une littérature à jour concernant une problématique qui évolue rapidement. À la fin de la démarche, des questionnements à savoir si la recherche aurait dû être concentrée sur les cinq dernières années ont même été soulevés.

Cette ETMI a aussi des limites. Malgré l'éclairage qu'elles apportent, le fait d'inclure des revues narratives peut avoir introduit des biais (ex. : sélection des études). Toutefois, les résultats issus des revues narratives viennent corroborer ceux issus des études primaires retenues et compléter ces dernières par l'ajout de résultats issus de références qui n'auraient pas été repérées autrement. Par ailleurs, certains questionnements demeurent au sujet des réponses au sondage, notamment celles pour lesquelles les participants ont coché « autres » ou n'ont pas répondu. Aussi, il y a le faible taux de participation aux groupes de discussion. Au moment d'inviter les participants, le milieu de la PJ était caractérisé par une pénurie de la main d'œuvre, de même que par des défis de recrutement et de rétention du personnel. Aussi, l'intervention en PJ comporte son lot d'urgences et d'imprévus au quotidien, ce qui fait en sorte que des participants ayant accepté provisoirement d'y participer ne se sont pas présentés. Le sujet traité peut également avoir été considéré comme étant sensible. Il est possible de croire que ces éléments ont eu un impact sur le taux de participation aux groupes de discussion. En somme, bien que les propos des participants rejoignent ceux de la littérature, ils sont à considérer avec prudence.

8 > CONCLUSION

La présente ETMI visait à identifier les pratiques, les bénéfices, les défis et les enjeux liés l'utilisation des MS (plus spécifiquement les réseaux sociaux tels que Facebook et Instagram) et des MCE (téléphones cellulaires, messages texte et courriels) par les intervenants lors de la prestation de services auprès de la clientèle (jeunes en difficulté et leur famille) suivie en PJ. Les pratiques à préconiser et à éviter ont également été présentées. Plus précisément, il a été question de l'usage des MS et des MCE en matière de communications simples, d'interactions et de liens avec des clients, de prévention et de surveillance, de recherche de preuves, de vérification et de collaborations interétablissements.

Pour répondre à ce mandat, des données ont été recueillies de quatre sources : la littérature scientifique, la littérature grise, des données expérientielles (sondage, groupes de discussion et entrevues individuelles) ainsi que des données contextuelles (aspect juridique et avis éthique).

Il est important de rappeler que cette ETMI s'est intéressée uniquement aux perspectives des intervenants et des organisations qui les emploient, soit les directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse du CIUSSS de la Capitale-Nationale. De plus, le mandat portait uniquement sur les MS utilisés par le grand public. Or, le projet a été réalisé en contexte de pandémie, ce qui a mené à l'émergence de nouvelles pratiques (ex. : utilisation de *Zoom* et de *Teams* en contexte professionnel) qui n'ont pas fait l'objet du présent mandat. Il serait intéressant, d'une part, d'explorer le point de vue des usagers suivis en PJ sur l'utilisation des MS et des MCE, et d'autre part, de mener une réflexion sur les pratiques qui ont émergé dans le contexte de pandémie. Cette réflexion permettrait d'identifier celles qui pourraient demeurer en place dans une visée d'amélioration à l'accessibilité des services pour les usagers et d'adopter des balises en conséquence.

L'analyse des données recueillies suggère que l'avènement des technologies numériques a entraîné des changements importants dans les pratiques auprès des jeunes. La préoccupation d'encadrer leur utilisation qui est à l'origine de cette ETMI semble également partagée par plusieurs institutions à travers le monde tel qu'illustré par les données issues des documents de littérature scientifique et de littérature grise.

Bien que les MS et les MCE présentent de nombreux avantages et opportunités d'innovation, ils comportent aussi des risques et des défis qui nécessitent l'élaboration et l'implantation de balises. Ainsi, bon nombre des publications retenues présentent des éléments pouvant inspirer l'élaboration de balises pour les risques ou les défis les plus souvent identifiés. Il semblerait cependant que la seule présence de balises ne suffise pas à gérer les dilemmes au quotidien, et que d'autres stratégies doivent être utilisées pour favoriser l'utilisation éthique des MS et des MCE, comme des formations, l'accès à des conseillers ainsi que d'autres outils, comme des outils de prise de décision éthique. Il va sans dire que les constats issus de cette ETMI pourraient soutenir le développement de balises et d'autres stratégies visant un usage optimal des MS et des MCE, non seulement en PJ, mais aussi dans d'autres directions des CISSS et CIUSSS du Québec.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adedoyin, A. et Christson, A. (2016). Deploying virtual communities of practice as a digital tool in social work: a rapid review and critique of the literature. *Social Work Education*, 35(3), 357-370.
- Association of Social Work Boards (ASWB). (2015). Model regulatory standards for technology and social work practice.
- Australian Association of Social Workers (AASW). (2016a). Social Media, information and communication technologies: Part 1 - Email, text message and mobile phone use: Blurring the boundaries.
- Australian Association of Social Workers (AASW). (2016b). Social Media, information and communication technologies: Part 2 - Social Networking.
- Barak, A. et Grohol, J. M. (2011). Current and future trends in internet-supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196.
- Barsky, A. E. (2010). *Ethics and values in social work: An integrated approach for a comprehensive curriculum*. Oxford University Press.
- Barsky, A. E. (2017). Social work practice and technology: Ethical issues and policy responses. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 8-19.
- Beauchamp, S., Drapeau, M. et Dionne, C. (2018). PP123 Triangulate, Converge, Assess, And Recommend (TCAR): Evaluation Method. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 34(S1), 113-113.
- Bell, M., Douglas, J. et Cutts, C. (2014). How pharmacy's adoption of social media can enhance patient outcomes. *Integrated Pharmacy Research and Practice*, 3, 39-47.
- Berzin, S. C., Singer, J. et Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. *American Academy of Social Work & Social Welfare*.
- Björktomt, S.-B. et Hansen, H. A. (2018). Child welfare services and social media—childhood, being and becoming in a digital society. *Croatian medical journal*, 59(2), 90.
- Boddy, J. et Dominelli, L. (2017). Social media and social work: The challenges of a new ethical space. *Australian Social Work*, 70(2), 172-184. <http://www.tandf.co.uk/journals/titles/0312407X.asp>
- Breyette, S. K. et Hill, K. (2015). The impact of electronic communication and social media on child welfare practice. *Journal of Technology in Human Services*, 33(4), 283-303. <http://www.tandfonline.com/toc/wths20/current>
- British Association of Social Workers (BASW). (2018). BASW Policy of SOCIAL MEDIA.
- Brownlee, K., Graham, J. R., Doucette, E., Hotson, N. et Halverson, G. (2010). Have communication technologies influenced rural social work practice? *British Journal of Social Work*, 40(2), 622-637.
- Byrne, J., Kirwan, G. et Mc Guckin, C. (2019). Social media surveillance in social work: Practice realities and ethical implications. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2-3), 142-158.
- Cain, J. (2011). Social media in health care: the case for organizational policy and employee education. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 68(11), 1036-1040.
- Canadian Association of Social Workers (CASW). (2013). Social Media Use and Social Work Practice.
- Chretien, K. C. et Kind, T. (2013). Social media and clinical care: ethical, professional, and social implications. *Circulation*, 127(13), 1413-1421.
- CIUSSS de la Capitale-Nationale. (2017a). Directive D-002 relative à l'utilisation des postes informatiques, de l'internet et du courriel. Document interne.
- CIUSSS de la Capitale-Nationale. (2017b). Procédure PR-000-28. Modalités d'allocation et d'utilisation des téléphones cellulaires à des fins professionnelles. Document interne.
- CIUSSS de la Capitale-Nationale. (2017c). Procédure PR-PO-23-1 relative aux obligations et règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux. Document interne.

- Cooner, T. S., Beddoe, L., Ferguson, H. et Joy, E. (2020). The use of facebook in social work practice with children and families: Exploring complexity in an emerging practice. *Journal of Technology in Human Services*, 38(2), 137-158. <https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1680335>
- Dolinsky, H. R. et Helbig, N. (2015). Risky business: Applying ethical standards to social media use with vulnerable populations. *Advances in Social Work*, 16(1), 55-66.
- Dombo, E. A., Kays, L. et Weller, K. (2014). Clinical social work practice and technology: Personal, practical, regulatory, and ethical considerations for the twenty-first century. *Social work in health care*, 53(9), 900-919.
- Fairclough, N. (2003). *Analysing discourse: Textual analysis for social research*. Psychology Press.
- Hammond, S. P., Cooper, N. et Jordan, P. (2018). Social media, social capital and adolescents living in state care: A multi-perspective and multi-method qualitative study. *British Journal of Social Work*, 48(7), 2058–2076. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx144>
- Hansen, A., Björktomta, S. et Svalastog, A. (2017). Digital society generates new challenges on child welfare services. *Croatian medical journal*, 58(1), 80.
- Harris, B. et Birnbaum, R. (2015). Ethical and legal implications on the use of technology in counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 133-141.
- Hilty, D. M., Ferrer, D. C., Parish, M. B., Johnston, B., Callahan, E. J. et Yellowlees, P. M. (2013). The effectiveness of telemental health: a 2013 review. *Telemedicine and e-Health*, 19(6), 444-454.
- Hrdinová, J., Helbig, N. et Peters, C. S. (2010). *Designing social media policy for government: Eight essential elements*. Center for Technology in Government, University at Albany Albany, NY.
- Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS). (2016). Liste de vérification AACODS pour l'évaluation et l'appréciation critique de la littérature grise.
- Kmet, L. M., Cook, L. S. et Lee, R. C. (2004). Standard quality assessment criteria for evaluating primary research papers from a variety of fields.
- Kraft, M. E. et Furlong, S. R. (2012). *Public policy: Politics, analysis, and alternatives*. CA: Sage.
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the US federal government. *Government information quarterly*, 30(2), 123-130.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L. et Khoury-Kassabri, M. (2012, Sep). "It just crept in": The digital age and implications for social work practice [Empirical Study; Interview; Focus Group; Qualitative Study]. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277-286. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4>
- National Association of Social Workers (NASW). (2008). Code of Ethics of the National Association of Social Workers (NASW).
- National Association Of Social Workers (NASW), Association of Social Work Boards (ASWB), Council On Social Work Education (CSWE) et Clinical Social Work Association (CSWA). (2017). *NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Technology in Social Work Practice*.
- National Resource Centre for Child Welfare Data and Technology (NRCCWDT). (2012). *Social media for child welfare: Resource guide*. National Children's Bureau.
- Ordre des psychoéducatrices et psychoéducateurs du Québec (OPPO). (2020). Lignes directrices sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en psychoéducation
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). (2012). Balises entourant l'utilisation des médias sociaux par les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.

- Reamer, F. G. et Siegel, D. H. (2020). Adoption Ethics in a Digital World: Challenges and Best Practices. *Adoption Quarterly*, 24(1), 69-88.
- Ryan, D. et Garrett, P. M. (2018). Social work 'logged on': Contemporary dilemmas in an evolving 'techno-habitat'. *European Journal of Social Work*, 21(1), 32-44.
- Sage, M. et Sage, T. (2015, Feb). Social media and e-professionalism in child welfare: Policy and practice. *Journal of Public Child Welfare*, 10(1), 79-95. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/15548732.2015.1099589>
- Sage, M., Wells, M., Sage, T. et Devlin, M. (2017). Supervisor and policy roles in social media use as a new technology in child welfare. *Children & Youth Services Review*, 78, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.04.018>
- Sage, T. E. et Sage, M. (2016). Social media use in child welfare practice. *Advances in Social Work*, 17(1), 93-112.
- Schwab-Reese, L., Kanuri, N. et Cash, S. (2019). Child maltreatment disclosure to a text messaging–based crisis service: Content analysis. *JMIR mHealth and uHealth*, 7(3), e11306.
- Scottish Social Services Council (SSSC). (2017). Social media guidance for social service workers.
- Simpson, J. E. (2013). A divergence of opinion: How those involved in child and family social work are responding to the challenges of the internet and social media. *Child and Family Social Work*, 21(1), 94-104. [http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/\(ISSN\)1365-2206](http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/(ISSN)1365-2206)
- Social Work England & Principal Children and Families Social Worker (PCFSW). (2020). Best Practice Guide for Digital Practice And Digital Professionalism : E-Professionalism And Digital Capabilities
- Sorbring, E. et Bohlin, A. (2016). An extended and deeper child and student health work through cross-professional collaboration. *West College University Research Reports*.
- Stott, T. C., MacEachron, A. et Gustavsson, N. (2016). Social media and child welfare: Policy, training, and the risks and benefits from the administrator's perspective. *Advances in Social Work*, 17(2), 221-234.
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879.
- Tregeagle, S. et Darcy, M. (2008). Child welfare and information and communication technology: Today's challenge. *British Journal of Social Work*, 38(8), 1481-1498.
- Tyndall, J. et Tyndall, J. (2010). AACODS checklist. *Flinders University*.
- Ventola, C. L. (2014). Social media and health care professionals: benefits, risks, and best practices. *Pharmacy and therapeutics*, 39(7), 491.

Annexe I : Stratégies de recherche documentaire

CINAHL (EBSCO)

Date de la dernière recherche : 23 décembre 2020

MÉDIAS SOCIAUX

Nombre de résultats : 466

S1	TI (((Online or tele or virtual or digital or electronic or internet or cyber or web) N3 (network* or communit* or forum*)) or (social N3 ((network* N3 (site* or YY or QQ or vine or line or online)) or media or medias or app or apps or web)) or Facebook or face book or digg or friendster or linkedin or flickr or you tube or youtube or itune* or I tune* or Instagram or Twitter or tweet* or TiKTo# or tik to# or whatsapp or whats app or wechat or ((we or snap or g) N3 chat) or snapchat or reddit or Tumblr or blog or blogs or blogger* or blogging or microblog* or orkut or pinterest or Qzone or reddit or ryze or second-life or sixdegree* or six degree* or patientslikeme or wego or weibo or curediva or connectedliving or technoself or techno-self or Telegram or Flickr or vimeo or gchat or subreddit* or chatting or chatted or chatroom* or chat or Omegle or messenger or MSN or myspace or my space or ((yahoo or google) N3 group*) or hastag* or hash tag* or Viber or virtualself or virtual self or vlog* or web 2* or web2* or yelp* or mxit or baidu or Vkontakte or Odnoklassniki or facenama or picasa) OR AB (((Online or tele or virtual or digital or electronic or internet or cyber or web) N3 (network* or communit* or forum*)) or (social N3 ((network* N3 (site* or YY or QQ or vine or line or online)) or media or medias or app or apps or web)) or Facebook or face book or digg or friendster or linkedin or flickr or you tube or youtube or itune* or I tune* or Instagram or Twitter or tweet* or TiKTo# or tik to# or whatsapp or whats app or wechat or ((we or snap or g) N3 chat) or snapchat or reddit or Tumblr or blog or blogs or blogger* or blogging or microblog* or orkut or pinterest or Qzone or reddit or ryze or second-life or sixdegree* or six degree* or patientslikeme or wego or weibo or curediva or connectedliving or technoself or techno-self or Telegram or Flickr or vimeo or gchat or subreddit* or chatting or chatted or chatroom* or chat or Omegle or messenger or MSN or myspace or my space or ((yahoo or google) N3 group*) or hastag* or hash tag* or Viber or virtualself or virtual self or vlog* or web 2* or web2* or yelp* or mxit or baidu or Vkontakte or Odnoklassniki or facenama or picasa) 36,702
S2	(MH "Social Media+") 16,276
S3	(MH "Blogs") 3,598
S4	S1 OR S2 OR S3 44,866
S5	TI ((((social or public or state OR cps OR welfare) n2 (work or workers or worker or practice or service* or provider* OR agenc*)) or caseworker* or case worker*)) OR AB ((((social or public or state OR cps OR welfare) n2 (work or workers or worker or practice or service* or provider* OR agenc*)) or caseworker* or case worker*)) 58,975
S6	(MH "Social Work Practice") 5,943
S7	(MH "Social Work Service") 6,411
S8	(MH "Social Worker Attitudes") 1,388
S9	(MH "Social Workers") 9,225
S10	S5 OR S6 OR S7 OR S8 OR S9 68,133

S11	T1 (((baby or babies or infan* or Child or children or childhood or toddler* or youngster* or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or pre school* or youth or juvenile or minor or minors or adolescen* or teen or teens or teenager* or preteen* or preadolescenc* or underage or (under n3 age) or (young n3 (people or individual* or m#n or w#m#n or male* or female* or person or persons or family or families))) n3 (welfare or protection or protecting or pro ...	27,803
S12	(MH "Child Welfare")	16,003
S13	S11 OR S12	38,206
S14	T1 (((baby or babies or infan* or Child or children or childhood or toddler* or youngster* or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or pre school* or youth or juvenile or minor or minors or adolescen* or teen or teens or teenager* or preteen* or preadolescenc* or underage or (under n3 age) or (young n3 (people or individual* or m#n or w#m#n or male* or female* or person or persons or family or families)))) OR AB (((baby or babies or infan* or Child ...	786,181
S15	(MH "Adolescence+") OR (MH "Child+") OR (MH "Minors (Legal)")	999,431
S16	S14 OR S15	1,253,404
S17	S4 AND ((s10 AND S16) OR s13)	489
S18	S4 AND ((s10 AND S16) OR s13)	466

MOYENS DE COMMUNICATION

Nombre de résultats : 1 271

S1	TI ((((mobile or cellular or smart or cell or electronic) n2 (messag* or phone* or telephone*)) or Cellphone* or smartphone* or Ipad* or tablet or tablets or Facetime or face time or SMS or short message service* or skype or zoom or ict or icts or (((real n2 time) or call) n3 video*) or email* or ((e or text or electronic or instant) n2 (mail* or messag*)) or texting* or webcam* or web cam* or webcast or ((tele* or online or internet or cyber or web or virtual* or electronic* or digital* or comput* OR video*) n3 (interven* or communicat* or conversat* or discuss* or practice* or safeguard* or safe guard* or behavio#r* or service* or interacti* or connect* or relation* or visit* or contact* or bond* or access* or custody or correspond* or impact*)))) OR AB ((((mobile or cellular or smart or cell or electronic) n2 (messag* or phone* or telephone*)) or Cellphone* or smartphone* or Ipad* or tablet or tablets or Facetime or face time or SMS or short message service* or skype or zoom or ict or icts or (((real n2 time) or call) n3 video*) or email* or ((e or text or electronic or instant) n2 (mail* or messag*)) or texting* or webcam* or web cam* or webcast or ((tele* or online or internet or cyber or web or virtual* or electronic* or digital* or comput* OR video*) n3 (interven* or communicat* or conversat* or discuss* or practice* or safeguard* or safe guard* or behavio#r* or service* or interacti* or connect* or relation* or visit* or contact* or bond* or access* or custody or correspond* or impact*)))) En afficher moins 94,044
S2	(MH "Voice Mail") 68
S3	(MH "Videoconferencing") 1,908
S4	(MH "Telecommunications") 2,419
S5	(MH "Email") 6,657
S6	(MH "Text Messaging") 3,053
S7	(MH "Internet ") 50,21
S8	(MH "Internet-Based Intervention") 105
S9	(MH "Smartphone") 2,893
S10	(MH "cellular phone") 1,952
S11	(MH "Teleconferencing") 1,5
S12	S1 OR S2 OR S3 OR s4 PR s5 OR s6 OR s7 OR s8 OR s9 OR s10 OR s11 137,938
S13	TI ((((social or public or state OR cps OR welfare) n2 (work or workers or worker or practice or service* or provider* OR agenc*)) or caseworker* or case worker*)) OR AB ((((social or public or state OR cps OR welfare) n2 (work or workers or worker or practice or service* or provider* OR agenc*)) or caseworker* or case worker*)) 58,975
S14	(MH "Social Work Practice") 5,943
S15	(MH "Social Work Service") 6,411
S16	(MH "Social Worker Attitudes") 1,388
S17	(MH "Social Workers") 9,225
S18	S13 OR S14 OR S15 OR S16 OR S17 68,133

S19	TI (((baby or babies or infan* or Child or children or childhood or toddler* or youngster* or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or pre school* or youth or juvenile or minor or minors or adolescen* or teen or teens or teenager* or preteen* or preadolescenc* or underage or (under n3 age) or (young n3 (people or individual* or m#n or w#m#n or male* or female* or person or persons or family or families))) n3 (welfare or protection or protecting or pro ...	27,803
S20	(MH "Child Welfare")	16,003
S21	S19 OR S20	38,206
S22	TI (((baby or babies or infan* or Child or children or childhood or toddler* or youngster* or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or pre school* or youth or juvenile or minor or minors or adolescen* or teen or teens or teenager* or preteen* or preadolescenc* or underage or (under n3 age) or (young n3 (people or individual* or m#n or w#m#n or male* or female* or person or persons or family or families)))) OR AB (((baby or babies or infan* or Child ...	786,181
S23	(MH "Adolescence+") OR (MH "Child+") OR (MH "Minors (Legal)")	999,431
S24	S22 OR S23	1,253,404
S25	S12 AND ((s18 AND S24) OR s21)	1,613
S26	S12 AND ((s18 AND S24) OR s21)	1,271

PSYCINFO (OVID)

Date de la dernière recherche : 23 décembre 2020

MÉDIAS SOCIAUX

Nombre de résultats : 231

1	(((Online or tele or virtual or digital or electronic or internet or cyber or web) adj2 (network* or communit* or forum*)) or (social adj2 ((network* adj2 (site* or YY or QQ or vine or line or online)) or media or medias or app or apps or web)) or Facebook or face book or digg or friendster or linkedin or flickr or you tube or youtube or itune* or I tune* or Instagram or Twitter or tweet* or TiKTo# or tik to# or whatsapp or whats app or wechat or ((we or snap or g) adj2 chat) or snapchat or reddit or Tumblr or blog or blogs or blogger* or blogging or microblog* or orkut or pinterest or Qzone or reddit or ryze or second-life or sixdegree* or six degree* or patientslikeme or wego or weibo or curediva or connectedliving or technoself or techno-self or Telegram or Flickr or vimeo or gchat or subreddit* or chatting or chatted or chatroom* or chat or Omegle or messenger or MSN or myspace or my space or ((yahoo or google) adj2 group*) or hastag* or hash tag* or Viber or virtualeself or virtual self or vlog* or web 2* or web2* or yelp* or mxit or baidu or Vkontakte or Odnoklassniki or facenama or picasa).ti,ab. 36478
2	exp Social Media/ 15415
3	blog/ 553
4	1 or 2 or 3 39023
5	child care workers/ 1454
6	protective services/ 3105
7	social services/ 9206
8	social casework/ 18134
9	social workers/ 12439
10	(((social or public or state or cps or welfare) adj1 (work or workers or worker or practice or service* or provider* or agenc*)) or caseworker* or case worker*).ti,ab. 65085
11	5 or 6 or 7 or 8 or 9 or 10 76036
12	child welfare/ 8832
13	((baby or babies or infan* or Child or children or childhood or toddler* or youngster* or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or pre school* or youth or juvenile or minor or minors or adolescen* or teen or teens or teenager* or preteen* or preadolescen* or underage or (under adj2 age) or (young adj2 (people or individual* or m#n or w#m#n or male* or female* or person or persons or family or families))) adj2 (welfare or protection or protecting or protect or protective or service* or agenc*).ti,ab. 25827
14	12 or 13 28213
15	(Child or children or childhood or youth or juvenile or adolescen* or baby or babies or teen or teens or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or preteen* or preadolescen* or underage or (under adj2 age) or teenager* or toddler* or youngster* or minor or minors or infan* or puber* or pubescen* or (young adj2 (people or person* or individual* or m#n or wom#n or male* or female* or person or persons))).ti,ab. 1008069

16	(adolescence 13 17 yrs or childhood birth 12 yrs or infancy 2 23 mo or neonatal birth 1 mo or preschool age 2 5 yrs or school age 6 12 yrs).ag.	801751
17	15 or 16	1224689
18	4 and ((11 and 17) or 14)	261
19	limit 18 to yr="2010 -Current"	231

MOYENS DE COMMUNICATION

Nombre de résultats : 496

1	(((mobile or cellular or smart or cell or electronic) adj1 (messag* or phone* or telephone*)) or Cellphone* or smartphone* or Ipad* or tablet or tablets or Facetime or face time or SMS or short message service* or skype or zoom or ict or icts or (((real adj1 time) or call) adj2 video*) or email* or ((e or text or electronic or instant) adj1 (mail* or messag*)) or texting* or webcam* or web cam* or webcast or ((tele* or online or internet or cyber or web or virtual* or electronic* or digital* or comput* or video*) adj2 (interven* or communicat* or conversat* or discuss* or practice* or safeguard* or safe guard* or behavio#r* or service* or interacti* or connect* or relation* or visit* or contact* or bond* or access* or custody or correspond* or impact*))).ti,ab. 73176
2	Computer Mediated Communication/5932
3	exp Mobile phones/ 5600
4	Internet usage/ 2489
5	«Smartphone use»/ 328
6	Text messaging/ 1032
7	Electronic communication/ 3200
8	«Information and communication technology»/ 9367
9	1 or 2 or 3 or 4 or 5 or 6 or 7 or 8 85478
10	child care workers/ 1454
11	protective services/ 3105
12	social services/ 9206
13	social casework/ 18134
14	social workers/ 12439
15	(((social or public or state or cps or welfare) adj1 (work or workers or worker or practice or service* or provider* or agenc*)) or caseworker* or case worker*).ti,ab. 65085
16	10 or 11 or 12 or 13 or 14 or 15 76036
17	child welfare/ 8832
18	(((baby or babies or infan* or Child or children or childhood or toddler* or youngster* or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or pre school* or youth or juvenile or minor or minors or adolescen* or teen or teens or teenager* or preteen* or preadolescenc* or underage or (under adj2 age) or (young adj2 (people or individual* or m#n or w#m#n or male* or female* or person or persons or family or families))) adj2 (welfare or protection or protecting or protect or protective or service* or agenc*).ti,ab. 25827
19	17 or 18 28213
20	(Child or children or childhood or youth or juvenile or adolescen* or baby or babies or teen or teens or kid or kids or boy or boys or girl or girls or boyhood* or girlhood* or preschool* or preteen* or preadolescenc* or underage or (under adj2 age) or teenager* or toddler* or youngster* or minor or minors or infan* or puber* or pubescen* or (young adj2 (people or person* or individual* or m#n or wom#n or male* or female* or person or persons))).ti,ab. 1008069

21	(adolescence 13 17 yrs or childhood birth 12 yrs or infancy 2 23 mo or neonatal birth 1 mo or preschool age 2 5 yrs or school age 6 12 yrs).ag.	801751
22	20 or 21	1224689
23	9 and ((16 and 22) or 19)	739
24	limit 23 to yr=»2010 -Current»	496

Annexe II : Liste des sites consultés pour la recherche de littérature grise

NOM	SITE INTERNET	NOMBRE DE DOCUMENTS TROUVÉS	PERTINENTS ¹⁰
Agence canadienne des médicaments et des technologies de la santé	https://www.cadth.ca/	0	
Alberta Center for Child, Family and Community Research	www.research4children.com (adresse changée pour https://policywise.com/)	0	
Annie E. Casey Foundation	www.aecf.org	0	
Australian Government Department of Social Services	www.dss.gov.au	1	Non pertinent
Australian Institute of Family Studies	www.aifs.gov.au	0	
BECOME. The charity for children in care and young care leavers	https://www.becomecharity.org.uk/	0	
California Institute for Behavioral Health Solutions	www.cibhs.org	0	
California Youth Connection	www.calyouthconn.org		
Canadian Child Welfare Research Portal	www.cwrp.ca	1	Non pertinent
Casey Family Programs	www.casey.org	0	
Center for Excellence for Looked After Children in Scotland	www.celcis.org	1	Non pertinent
Chaire de partenariat en prévention de la maltraitance de l'Université Laval	https://www.chaire-maltraitance.ulaval.ca/documentation	0	
Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables	www.crevaj.ca	0	
Chapin Hall, University of Chicago	www.chapinhall.org	0	
Child Trends	www.childtrends.org	0	
Child Welfare Information Getaway	www.childwelfare.gov	1	Non pertinent
Child Welfare Institute, Children's Aid Society of Toronto	www.childwelfareinstitute.torontocas.ca	0	
Child Welfare League of America	www.cwla.org	0	
Children and Family Research Center (University of Illinois)	www.cfrc.illinois.edu	0	
Citizen's Committee for Children of New York	www.cccnewyork.org	0	

¹⁰ La pertinence des documents de littérature grise est basée sur l'utilité de l'information pour des intervenants en protection de la jeunesse (principalement : les TS, les éducateurs et les psychoéducateurs).

NOM	SITE INTERNET	NOMBRE DE DOCUMENTS TROUVÉS	PERTINENTS
<i>CLEO Connect Training and tools for community workers</i>	https://cleoconnect.ca/	0	
<i>Eckerd Family Foundation</i>	www.eckerd.org	0	
Encyclopédie sur le développement de jeunes enfants	www.excellence-jeunesenfants.ca	0	
<i>Foster Care Alumni of America</i>	www.fostercarealumni.org	0	
<i>Foster Club</i>	www.fosterclub.org	0	
<i>Fostering Success</i>	www.fostering-success.com	0	
<i>Florida's Children First</i>	www.floridaschildrenfirst.org	0	
<i>Health Technology Assessment international</i>	https://htai.org/	0	
<i>Indiana Youth Institute www.iyi.org</i>	www.iarstl.org	0	
<i>Institute of Applied Research</i>		0	
<i>International Network of Agencies for Health Technology Assessment</i>	http://www.inahta.org/	0	
<i>IRISS – Institute for Research and Innovation in Social Services</i>	www.iriss.org.uk	1	Utile pour le glossaire, mais pas pour l'ETMI
Observatoire national de la protection de l'enfance	https://www.oned.gouv.fr/	0	
<i>E-enfance.org</i>	e-enfance.org	0	
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	https://www1.otstcfq.org/	2	Pertinent
Ordre des psychoéducateurs du Québec	https://www.ordrepsed.qc.ca/	5	
Ordre des psychologues du Québec			
Association des éducatrices et éducateurs spécialisés du Québec (AEESQ)	https://www.aeesq.ca/fr/educateur-specialise	1	
<i>The National Association of Social Workers (NASW)</i>	https://www.socialworkers.org	1	Pertinent
<i>Association of social work boards</i>	www.aswb.org	1	Pertinent
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec	www.ciussmcq.ca	1	Non pertinent
<i>British Association of Social Workers (BASW)</i>	www.basw.co.uk	1	
<i>American academy of social work & social welfare</i>	https://aaswsw.org/		

NOM	SITE INTERNET	NOMBRE DE DOCUMENTS TROUVÉS	PERTINENTS
<i>Canadian Association of Social Workers</i>	https://www.casw-acts.ca		
<i>Center for advanced studies in child welfare</i>	https://casw.umcn.edu		
Institut universitaire Jeunes en difficulté, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de- Montréal	https://iujd.ca/fr	1	
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	https://www.ooaq.qc.ca/	1	
<i>Institut national d'excellence en santé et en services sociaux</i>	https://www.inesss.qc.ca/	0	
<i>Jim Casey Youth</i>	www.jimcaseyyouth.org	0	
<i>Lighthouse Youth Services</i>	www.lys.org	0	
<i>Manpower Demonstration Research Corporation MDRC</i>	www.mdrc.org	0	
<i>Massachusetts Society for the Prevention of Cruelty to Children</i>	www.mspcc.org	0	
<i>Mcdonald Youth Services Kisewatisiwin</i>	www.mys.ca	0	
<i>My First Place for Youth</i>	www.firstplaceforyouth.org	0	
<i>National Children's Bureau</i>	www.ncb.org.uk		
<i>National Clearinghouse on Families & Youth</i>	https://rhyclearinghouse.acf.hhs.gov/	0	
<i>National Foster Care Coalition</i>	www.nationalfostercare.org	0	
<i>Open Grey</i>	http://www.opengrey.eu/	0	
<i>UK National Institute for Health and Care Excellence</i>	https://www.nice.org.uk/	0	
<i>Australian National Health and Medical Research Council</i>	https://www.nhmrc.gov.au/	0	
<i>US National Institutes of Health</i>	https://www.nih.gov/		
<i>National Leaving Care Benchmarking Forum</i>	http://www.leavingcare.org/		
<i>National Resource Center for Youth Services</i>	https://nrcys.ou.edu/	0	
<i>NGA Center for Best Practices</i>	www.nga.org	0	
<i>Open grey</i>	http://www.opengrey.eu/	0	
Observatoire des tous-petits	https://tout-petits.org/publications/dossiers/violence-et-maltraitance/	0	
<i>Office of the child and youth advocate Alberta</i>	https://www.ocya.alberta.ca/	0	

NOM	SITE INTERNET	NOMBRE DE DOCUMENTS TROUVÉS	PERTINENTS
<i>Ontario Association of Children's Aid Societies</i>	www.oacas.org		
<i>Ontario College of Social Workers and Social Service Workers</i>	https://www.ocswssw.org/		
<i>Social work licensure</i>	https://socialworklicensure.org		
<i>Australian Association of Social Workers</i>	https://www.aasw.asn.au/about-aasw/about-aasw	2	
<i>Relationships Australia</i>	www.nsw.relationships.com.au	0	
<i>Rhode Island Kids Count</i>	www.rikidscount.org	0	
<i>Social Science Research Network</i>	www.ssrn.com	0	
Statistique Canada	www.statcan.gc.ca		
<i>Tennessee Comptroller of the Treasury</i>	www.comptroller.tn.gov	0	
<i>Texas Department of Family and Protective Services</i>	www.dfps.state.tx.us	0	
<i>The Pew Commission on Children in Foster Care</i>	www.pewtrusts.org	0	
<i>U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families</i>	www.acf.hhs.gov		
<i>University of York Social Work Research and Development Unit</i>	www.york.ac.uk	1	
<i>Urban Institute</i>	www.urban.org	0	
<i>Washington State Department of Social and Health Services</i>	www.dshs.wa.gov	0	
<i>Washinton State Institute for Public Policy</i>	www.wsipp.wa.gov	0	
<i>International health organizations (e.g., the World Health Organization)</i>			
<i>Wisconsin Department of Health and Family Services, Division of Children and Family Services</i>	https://dcf.wisconsin.gov/	0	
http://www.google.ca/	100 premiers résultats examinés	0	Ce sont les mêmes documents retrouvés lors de la recherche exploratoire
http://scholar.google.ca/	100 premiers résultats examinés	0	

Annexe III : Questionnaire du sondage

Sondage sur l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès des jeunes en difficulté et leur famille suivis en protection de la jeunesse

La Direction de la protection de la jeunesse et la Direction du programme jeunesse souhaitent baliser l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès des jeunes en difficulté et de leur famille suivis en protection de la jeunesse. Une demande a été adressée à l'Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (UETMISSS) du CIUSSS de la Capitale-Nationale afin de répertorier les données probantes pertinentes sur le sujet. En plus des données issues de la littérature sur le sujet, nous souhaitons documenter votre usage actuel des moyens de communication électroniques (textos et courriels) et des médias sociaux auprès de la clientèle à titre d'intervenants et de gestionnaires. L'objectif est également de connaître les bénéfices, les enjeux, les dilemmes et les risques que vous rencontrez, ainsi que les stratégies que vous avez mises en place pour utiliser ces moyens de communication et ces plateformes dans l'intérêt de la clientèle.

Le sondage, conçu par l'UETMISSS du CIUSSS de la Capitale-Nationale, est anonyme et confidentiel. Seules les professionnelles scientifiques auront accès à vos réponses. Vous avez jusqu'au 5 mars inclusivement pour y répondre. Pour toutes questions ou inquiétudes en lien avec ce sondage, vous pouvez communiquer avec la responsable du mandat à l'adresse suivante : isabelle.beaumier.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Le questionnaire comprend trois parties : courriel, messages textes, médias sociaux

I. Utilisation du courriel

1. À quelle fréquence utilisez-vous les courriels pour communiquer avec votre clientèle?
 - Jamais
 - Rarement
 - Parfois
 - Souvent
 - Tous les jours

2. Concernant l'utilisation des courriels pour communiquer avec la clientèle, le faites-vous avec :
 - Certains clients
 - Tous les clients
 - Aucun client

3. Si vous utilisez le courriel pour communiquer avec la clientèle :
 - a. Est-ce que vous leur demandez leur consentement afin d'utiliser ce moyen de communication? :
 - Oui
 - Non

 - b. Pour quelles raisons choisissez-vous ce moyen de communication? (vous pouvez cocher plusieurs réponses) :
 - Par habitude
 - Parce que c'est une directive de mon gestionnaire
 - Parce que je n'arriverais pas à les joindre autrement
 - Parce que le courriel est plus rapide que le téléphone
 - Parce que les clients donnent davantage d'informations par courriel que par téléphone
 - Parce que le courriel me permet de garder une trace écrite des communications avec mes clients
 - Autre (préciser) :

- c. À quelles fins utilisez-vous le courriel pour communiquer avec votre clientèle? Vous pouvez cocher plusieurs réponses)
- Pour donner, confirmer ou changer des rendez-vous
 - Pour communiquer des informations à mes clients
 - Pour obtenir des informations auprès de mes clients
 - Pour donner des services ou des conseils
 - Autres (préciser) :
-
-
-
- d. Lorsque vous communiquez avec vos clients par courriels, est-ce qu'il vous arrive de le faire en dehors des heures de travail?
- Oui
 - Non
- e. Connaissez-vous les lignes directrices ou les orientations de votre établissement concernant l'usage professionnel des courriels?
- Oui
 - Non
 - À ma connaissance, il n'y a pas de lignes directrices ou d'orientation concernant l'usage professionnel des médias sociaux dans mon établissement
- f. Est-ce que vous respectez toujours l'usage des courriels tel qu'il est permis dans votre établissement?
- Oui et cela me convient
 - Oui, mais j'aimerais que les modalités prescrites par mon établissement changent
 - Non, dans la mesure où ce n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant
 - Non, je respecte plutôt l'usage prescrit par mon ordre professionnel
- g. Lorsque vous communiquez avec vos clients par courriels, à quoi vous référez-vous pour rester dans les limites professionnelles?
- Mon éthique personnelle
 - Le code d'éthique de mon ordre professionnel
 - Les directives de mon syndicat
 - Les directives de mon employeur

II. Utilisation des messages textes (textos)

1. À quelle fréquence utilisez-vous des messages textes (textos) pour communiquer avec votre clientèle?
- Jamais
 - Rarement
 - Parfois
 - Souvent
2. Concernant l'utilisation des messages textes (textos) pour communiquer avec la clientèle, le faites-vous avec :
- Certains clients
 - Tous les clients
 - Aucun client
3. Si vous utilisez les messages textes (textos) pour communiquer avec la clientèle :
- a. Est-ce que vous leur demandez leur consentement afin d'utiliser ce moyen de communication? :
- Oui
 - Non

- b. Est-ce que vous leur demandez leur consentement afin d'utiliser ce moyen de communication?
- Oui
 - Non
- c. Avec quel téléphone envoyez-vous ces textos?
- Mon téléphone personnel
 - Le téléphone fourni par l'employeur
- d. Pour quelles raisons choisissez-vous ce moyen de communication? (vous pouvez cocher plusieurs réponses)
- Par habitude
 - Parce que c'est une directive de mon gestionnaire
 - Parce que je n'arriverais pas à les joindre autrement
 - Parce que le texto est plus rapide que le téléphone
 - Parce que les clients donnent davantage d'informations par texto que par téléphone
 - Parce que le texto me permet de garder une trace écrite des communications avec mes clients
 - Autre (préciser) :
-
-
-
-
- e. À quelles fins utilisez-vous les textos pour communiquer avec votre clientèle? Vous pouvez cocher plusieurs réponses.
- Pour donner, confirmer ou changer des rendez-vous
 - Pour communiquer des informations à mes clients
 - Pour obtenir des informations auprès de mes clients
 - Pour donner des services ou des conseils
 - Autres (préciser) :
-
-
-
-
- f. Lorsque vous communiquez avec vos clients par texto, est-ce qu'il vous arrive de le faire en dehors des heures de travail?
- Oui
 - Non
- g. Connaissez-vous les lignes directrices ou les orientations de votre établissement concernant l'usage professionnel des textos?
- Oui
 - Non
 - À ma connaissance, il n'y a pas de lignes directrices ou d'orientation concernant l'usage professionnel des médias sociaux dans mon établissement
- h. Est-ce que vous respectez toujours l'usage des textos tel qu'il est permis dans votre établissement?
- Oui et cela me convient
 - Oui, mais j'aimerais que les modalités prescrites par mon établissement changent
 - Non, dans la mesure où ce n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant
 - Non, je respecte plutôt l'usage prescrit par mon ordre professionnel

- i. Lorsque vous communiquez avec vos clients par texto, à quoi vous référez-vous pour rester dans les limites professionnelles ?
 - Mon éthique personnelle
 - Le code d'éthique de mon ordre professionnel
 - Les directives de mon syndicat
 - Les directives de mon employeur

III. Utilisation des réseaux sociaux (Facebook, Messenger, Twitter, WhatsApp, Instagram, TikTok, etc.)

- 1. Utilisez-vous les réseaux sociaux à titre personnel?
 - Oui
 - Non
- 2. Utilisez-vous les réseaux sociaux à des fins professionnelles?
 - Oui
 - Non
- 3. Si vous utilisez les réseaux sociaux à titre professionnel :
 - a. Quel compte utilisez-vous?
 - Un compte personnel
 - Un compte professionnel
 - b. Quel appareil (ordinateur, tablette ou téléphone) utilisez-vous?
 - Un appareil personnel
 - Un appareil fourni par mon employeur
 - c. Qui, de l'intervenant ou de l'utilisateur, amorce la communication sur les réseaux sociaux?
 - L'intervenant
 - L'utilisateur
 - L'un ou l'autre
 - d. Comment procédez-vous pour obtenir le consentement des clients avant d'utiliser ce mode de communication?

 - e. Est-ce qu'il vous arrive d'utiliser les médias sociaux à titre professionnel en dehors des heures de travail?
 - Oui
 - Non
 - f. Connaissez-vous les lignes directrices ou les orientations de votre établissement concernant l'usage professionnel des médias sociaux?
 - Oui
 - Non
 - À ma connaissance, il n'y a pas de lignes directrices ou d'orientation concernant l'usage professionnel des médias sociaux dans mon établissement
 - g. Est-ce que vous respectez toujours l'usage des médias sociaux tel qu'il est prescrit dans votre établissement?
 - Oui et cela me convient
 - Oui mais j'aimerais que les modalités prescrites par mon établissement changent
 - Non, dans la mesure où ce n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant
 - Non, je respecte plutôt l'usage prescrit par mon ordre professionnel

h. Est-ce que vous trouvez acceptable de rechercher les clients ou des membres de leur famille sur les médias sociaux (ex. : Facebook, Instagram)?

- Jamais acceptable
- Dans certaines situations
- Toujours acceptable

i. Avez-vous déjà recherché des clients ou des membres de leur famille sur les médias sociaux (ex. : Facebook, Instagram)?

- Oui
- Non

Lorsque j'ai accès à des informations privilégiées dans les réseaux sociaux concernant un client (des informations que je n'aurais pas eu autrement pour ce client) :

- J'avise mon client de ma connaissance de ces informations et les utilise si besoin
- Je n'avise pas mon client de ma connaissance de ces informations et les utilise si besoin
- Je n'utilise aucune information privilégiée obtenue dans les réseaux sociaux concernant un client, mais cela vient changer ma perception de ce client
- Je n'utilise aucune information privilégiée obtenue dans les réseaux sociaux concernant un client et cela ne vient pas changer ma perception de ce client

4. Indiquez votre degré d'accord avec les énoncés suivants concernant l'usage des réseaux sociaux :

Un intervenant peut utiliser les réseaux sociaux pour :	Totalement en désaccord	Plus ou moins en désaccord	Plus ou moins d'accord	Totalement d'accord
1. Joindre les clients plus rapidement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Fixer, changer ou confirmer des rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Envoyer des informations générales aux clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Recevoir des informations générales de la part des clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Envoyer des informations confidentielles aux clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Recevoir des informations confidentielles de la part des clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Offrir des services aux clients (ex. : rencontre virtuelle parents-enfants)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Accepter des demandes « d'amitié » ou de « suivi » de ses clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Envoyer des demandes d'amitié ou de « suivi » à ses clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Avoir des interactions de nature privée avec ses clients, comme les commentaires, les « J'aime », les messages personnels, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Obtenir des informations privilégiées sur les clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Surveiller les comportements à risque des clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Échanger des informations avec un autre intervenant sur un client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Entretenir des amitiés virtuelles avec d'anciens clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. Questions démographiques

1. Indiquez votre tranche d'âge :

- 18-25 ans
- 26-35 ans
- 36-45 ans
- 46-55 ans
- 56-65 ans

2. Quelle est votre fonction :

- Intervenant
- Gestionnaire

Dans quel service travaillez-vous?

- Réception et traitement des signalements / Vérifications-complémentaires-terrain / Urgence sociale
- Accueil-évaluation-orientation
- Application des mesures (suivis des jeunes et de leur famille)
- Foyer de groupe
- Centre de réadaptation
- LSJPA (Loi sur le système de justice pénale pour adolescents)
- Autres (préciser)

3. Combien d'années d'expérience avez-vous auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

Annexe IV : Canevas d'entrevue pour les groupes de discussion et les entrevues individuelles

1) Selon vous, quels sont les avantages, pour un intervenant, à utiliser les moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

2) Selon vous, quels sont les inconvénients ou les risques liés à l'usage des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

Pour les questions 1 et 2 :

Expériences vécues (positives ou négatives)?

Des solutions, des leçons apprises?

Des pratiques spécifiques développées?

3) Selon vous, quelles devraient être les balises à développer ou à clarifier en lien avec l'usage des moyens de communication électroniques lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

4) Selon vous, quels sont les avantages, pour un intervenant, à utiliser les réseaux sociaux lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

5) Selon vous, quels sont les inconvénients ou les risques liés à l'usage des médias sociaux lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

Pour les questions 4 et 5 :

Expériences vécues (positives ou négatives)?

Des solutions, des leçons apprises?

Des pratiques spécifiques développées?

6) Selon vous, quelles devraient être les balises à développer ou à clarifier en lien avec l'usage des moyens de communication électroniques et des médias sociaux lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse?

Annexe V : Formulaire de demande d'avis éthique

Demande en éthique clinique et de l'enseignement pour le personnel et les stagiaires

Qui peut formuler une demande?

Toute personne impliquée de près ou de loin dans une situation de soins et services peu importe la fonction.

Quand formuler une demande?

- Lorsque vous présentez un malaise, un inconfort, une incertitude ou un dilemme éthique face à une situation clinique en soins et services.
- Quand vous ressentez le besoin de structurer votre réflexion sur cette situation.

Besoin de soutien pour formuler votre demande?

Contactez un professionnel du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique au 418-663-5000 le poste 6505 ou par courriel à **03 CIUSSSCN BPUE** ou bpue.ciuussscn@ssss.gouv.qc.ca (cliquer sur le lien du courriel pour créer un message s'adressant à notre bureau, si cela ne fonctionne pas taper l'adresse et faire retour sur votre clavier)

Il est très important d'enregistrer votre formulaire afin de l'envoyer en fichier joint.

Date de la demande :

Vous devez écrire la date jj/mm/aaaa

Coordonnées du demandeur

Prénom:

Nom:

Fonction :

Courrier électronique :

Téléphone :

Identification de la direction et l'installation

Direction :

Autre direction :

Installation :

Direction/Programme :

Nom de votre gestionnaire:

Téléphone:

Courrier électronique:

Présentation de la situation

(ex. âge, diagnostic, pronostic, Aspects, cliniques, fonctionnels et psychosociaux, facteurs contextuels, volontés, valeurs et attentes) (4 000 caractères max.) :

L'unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (UETMISSS) a reçu une demande de la Direction de la Protection de la Jeunesse et de la Direction de la Jeunesse pour réaliser une évaluation.

Pour situer le contexte de la demande, l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques (comme le courriel) dans la prestation de service auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse devient de plus en plus incontournable. Il s'agit parfois de l'unique façon d'entrer en contact avec elle. Cependant, cette pratique présente à la fois des bénéfices, des risques et des enjeux. En ce sens, il importe d'encadrer et de baliser cette pratique, dans le contexte spécifique de la protection de la jeunesse au Québec. Il est souhaité documenter les bénéfices, les risques et les enjeux liés à l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques dans la prestation de service auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse, en plus des diverses recommandations émises dans la littérature.

La question à laquelle l'ETMI doit répondre est la suivante: "Quelles sont les pratiques à préconiser pour encadrer et baliser l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques par les intervenants lors de la prestation de service auprès de la clientèle (jeunes et parents) suivie en protection de la jeunesse?"

Il convient de préciser que le CIUSSS a déjà mis en place un Code d'éthique ainsi qu'une procédure pour encadrer l'usage des médias sociaux par ses employés (PR-PO-23-1). Dans la présente évaluation, le principal enjeu réside dans le fait que l'utilisation des médias sociaux et des moyens de communication électroniques ne soit pas balisée lors de la prestation de service auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse. On parle ici d'une clientèle mineure et sous protection de l'État. Sans encadrement ni balises, l'usage des médias sociaux avec cette clientèle peut présenter certains risques, autant pour la clientèle que pour les intervenants (ex. mauvais usage de ces modalités, frontières floues entre l'usager et l'intervenant, bris de confidentialité). Les constats qui seront émis suite à la réalisation de cette ETMI permettront d'appuyer la formulation de recommandations en vue d'encadrer et de baliser cette pratique qui devient incontournable auprès de la clientèle, et ainsi améliorer les services qui lui sont offerts.

Selon vous, quel degré d'urgence percevez-vous de la situation ?

- Urgent (1 à 10 jours)
 Assez urgent (11 à 20 jours)
 Peu urgent (21 à 30 jours)

Quelles sont vos préoccupations?

Préjudice pour l'usager

Quelles sont vos préoccupations?**Décrivez vos préoccupations** (2 000 caractères max.) :

Il est important de préciser que tous les intervenants en protection de la jeunesse ne sont pas membres d'un ordre professionnel. Par conséquent, il est possible que des intervenants se réfèrent au Code d'éthique de leur ordre professionnel (par exemple, les travailleurs sociaux et les psychoéducateurs) alors que d'autres n'ont pas de référence établie.

Des risques liés à l'usage des médias sociaux ont été documentés dans la littérature, tant pour les usagers que pour les intervenants. Un survol de la littérature à des fins d'exploration fait état de risques pouvant survenir aussi bien pendant la prestation des services (ou pendant les heures de travail) qu'en dehors des heures de travail. Les risques documentés sont en lien avec la confidentialité et la sécurité des échanges, des préoccupations légales et éthiques liées au consentement et à l'obtention, via les médias sociaux, d'informations privilégiées sur les usagers ou sur les intervenants, ainsi que des comportements problématiques pouvant aller jusqu'au cyberharcèlement des intervenants.

Voici quelques exemples de comportements dans les médias sociaux pouvant porter préjudice aux usagers : échange d'informations confidentielles, surveillance des comptes des clients par les intervenants pour y trouver des informations sans leur consentement, utilisation en cour de « preuves » récoltées, ainsi que certains comportements des intervenants sur les médias sociaux tels que l'adhésion à des groupes haineux ou le partage de contenus inappropriés (images racistes, théories du complot, etc.)

Formulez clairement vos question éthiques? (2 000 caractères max.) :

1. Quels principes doivent guider les intervenants en protection de la jeunesse lorsqu'ils utilisent les médias sociaux - tant dans la sphère professionnelle que dans le domaine privé - afin d'éviter de porter préjudice aux jeunes et à leurs familles ?
2. Les preuves récoltées sur les réseaux sociaux étant acceptées par les tribunaux: quelles sont les balises permettant de concilier l'intérêt supérieur de l'enfant et le droit à la vie privée? Quelles seraient les balises à respecter lors de la collecte de preuves?
3. Est-il possible de mettre au point un code de conduite à suggérer aux usagers sur les réseaux sociaux, afin de prévenir des comportements qui pourraient porter préjudice aux intervenants?

Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique

Une fois rempli, vous devez enregistrer votre formulaire et le faire parvenir
au Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique

03 CIUSSSCN BPUE

bpue.ciuSSSCN@SSSS.gouv.qc.ca

À la suite de la réception, un professionnel du Bureau vous contactera

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce formulaire

DQEPE/BPUE/2017-10-17

Annexe VI : Exemple de balises transmises lors de la formation initiale

- Vidéos préparées par l'UB - School of Social work -

Vidéo 1 : Guide du travailleur social sur les médias sociaux

- Prenez en compte votre objectif : établir des liens personnels ou professionnels.
- Utilisez les paramètres de confidentialité des comptes personnels, car les clients vont vous « googler ».
- Usage professionnel suggère des objectifs de réseautage pour apprendre, défendre ou faire progresser votre organisation, le tout en cohérence avec un compte ouvert.
- Soyez certainement humain et ludique en tant que professionnel : gardez à l'esprit que tout ce que vous postez est public et demandez-vous comment cela se reflète sur vous, votre travail et la profession de TS.

Vidéo 2 : Authentique ceinture d'astéroïdes

- Professionnalisme peut aussi être réaliste et ludique.
- Authenticité, sens de l'humour et transparence.
- Identifiez les personnes-modèles sur les médias sociaux qui semblent bien gérer cela et apprenez en les observant.

Vidéo 3 : Trou noir confidentiel

- Évitez tout détail qui pourrait révéler l'identité ou la situation d'un client.
- Faites preuve de jugement et soyez créatif dans vos messages.

Vidéo 4 : Maintenir les frontières galactiques

- Le maintien des frontières est la première ligne directrice, et la plus complexe. Elle informe votre client de vos intentions quant à l'utilisation des médias sociaux.
- Faites savoir au client vos intentions et vos attentes mutuelles.
- Informez le client si vous comptez recueillir les informations sur lui via les réseaux sociaux.
- Faites savoir aux clients comment vous traiterez les demandes d'amis.
- Veillez à établir des directives claires sur la correspondance par texte ou par courrier électronique comme moyen de transmettre des informations urgentes ou non urgentes.
- Utilisez les communications cryptées dans les deux sens.
- Soyez conscients que les communications peuvent être lues par des tiers. Elles peuvent également être utilisées en cour comme preuves.
- Lorsque vous participez à une discussion publique, protégez l'identité de vos clients même s'ils ne le font pas eux-mêmes. Les sensibiliser sur l'importance de protéger leurs données personnelles.
- Choisir des mots neutres et professionnels. Votre personnage en ligne doit être le reflet direct de votre personnalité professionnelle. En cas de doute, soyez vague ou générique.

Vidéo 5 : Méga pôle éthique

- Le code de déontologie s'applique aux médias sociaux tout comme dans votre bureau.
- Chaque publication publique se reflète sur le travail social, donc l'application du même principe éthique fera de vous un guide de confiance.

Vidéo 6 : Contrôle de la mission

- Vous devez savoir en entrant ce que vous souhaitez accomplir pendant votre voyage en ligne.
- Si c'est pour votre usage personnel, engagez tous les paramètres de protection. Car vos clients, collègues, employeurs et autres personnes rechercheront vos profils en ligne.
- Certaines personnes utilisent même un alias sur des comptes personnels.
- Pour les comptes professionnels, restez concentré sur votre objectif final : découvrir de nouveaux développements dans la pratique, créer des réseaux ou plaider en faveur du travail social.
- Suivez les personnes qui sont crédibles et qui font progresser vos connaissances ou votre objectif.
- Maintenez une présence et une voix cohérentes.
- Apporter une valeur ajoutée à la communauté en ligne.

Vidéo 7 : La planète sait quoi?

- Avant de publier, vérifier la crédibilité de toutes les sources, citer ses sources et donner du crédit aux autres.
- Tout le monde fait des erreurs. Si vous vous retrouvez dans l'obligation de vous rétracter, veillez à donner les informations correctes et à donner une réponse détaillée. Votre effort de plausibilité sera remarqué.

Vidéo 8 : La halte-routière au bout de l'univers

- Avant de poster, faire une pause et réfléchir.
- Le sarcasme ne se traduit pas bien en ligne et le flou est souvent interprété comme passif-agressif.
- Exprimer les pensées de manière claire et concise. Les clients, les collègues et ceux qui vous suivent interpréteront vos mots d'une manière particulière qui leur convient. Votre contrôle réside dans les mots que vous choisissez.

Vidéo 9 : Point de contrôle de sécurité

- Par mesure de précaution, ne vous fiez pas aux paramètres de confidentialité des médias sociaux comme seul moyen de garder un compte personnel.
- Il vaut mieux éviter de mettre en ligne des informations sensibles. D'autres décident d'utiliser un pseudonyme s'ils publient des informations personnelles qu'ils ne veulent pas rendre publiques.
- Laissez votre sens de l'humour ou votre individualité prendre le dessus.

Vidéo 10 : Le télescope spatial « Soyez Humble »

- Équilibre entre autopromotion et humilité.
- Tirer parti de votre expérience en matière de travail social, un lieu sûr pour encadrer vos interlocuteurs, créer une communauté en transmettant des connaissances et en améliorant la plateforme de médias sociaux grâce à des informations bien documentées.
- Prenez votre rôle au sérieux, devenez une source de confiance.

Annexe VII : Exemple de balises élaborées à l'intention des intervenants - OPPQ

OPPQ

ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

12 mai 2020

Les médias sociaux et les psychoéducateurs et psychoéducatrices

L'utilisation des médias sociaux faisant partie du quotidien, il est de plus en plus courant que les personnes qui sollicitent les services de psychoéducateurs demandent d'y recourir pour communiquer avec eux. Comme le reste de la population, les psychoéducateurs 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 est la conduite à tenir?

Utilisation d'un compte (ou page, ou site) privé ou public

Malgré que les comptes de plusieurs médias sociaux proposent différents paramètres d'accès et différents statuts, dont celui appelé «privé», 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:

Ce qu'il faut savoir

- Peu importe le statut d'un compte sur un réseau social, tout commentaire ou information que le psychoéducateur y déposera sera considéré comme étant du domaine public.
- Même s'ils sont virtuels, les réseaux sociaux constituent des lieux publics.
- 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.

- Sur son compte (ou page, ou site), qu'il soit privé ou public, le psychoéducateur agira de manière à respecter son code de déontologie comme il le ferait en situation publique réelle (non virtuelle).

Mes obligations

Partage d'informations et d'images

Ce qu'il faut savoir

- Le respect des droits d'auteurs s'applique en tout lieu, et à tout media de diffusion, qu'il s'agisse de textes ou de produits visuels tels les images et les photos, par exemple.
- La protection des renseignements personnels d'une personne s'applique en tout temps et en tout lieu et il en va de même pour le respect du secret professionnel (art. 21 du *Code de déontologie*).
- Puisque le psychoéducateur est un professionnel, son comportement peut avoir un impact sur l'image de sa profession (art. 4 du *Code de déontologie*), que ses actes soient posés dans sa vie personnelle ou professionnelle.

Ce feuillet illustre la section 6.6.3 des lignes directrices sur l'utilisation des TIC (à paraître):

- Utilisation d'un compte (ou page, ou site) privé ou public
- Partage d'informations et d'images
- Recherche d'information
- Partage d'opinion
- Demandes «d'amis» et de nouveaux contacts

Partage d'informations et d'images (suite)

- Le psychoéducateur s'assure que les informations qu'il partage sur un réseau social, sont justes et valides.
- Le psychoéducateur qui partage un article, un texte ou une partie de texte, en spécifie la provenance.
- Le psychoéducateur s'abstient de partager dans les médias sociaux des informations à propos des personnes qui font appel à ses services ou qui permettraient de les identifier.
- Le psychoéducateur qui partage des images ou des photos personnelles sur les réseaux sociaux fait preuve de discernement afin d'éviter les interprétations portant atteinte à la dignité de la profession.

Mes obligations

Recherche d'information

Ce qu'il faut savoir

- Faire des recherches dans les réseaux sociaux à propos de ses clients, c'est s'immiscer dans leur vie privée.
- Le psychoéducateur s'abstient de faire une recherche sur les réseaux sociaux dans le but d'en apprendre davantage sur une personne à laquelle il donne, a donné ou donnera des services, en application aux articles 8 et 9 du *Code de déontologie*.

Mes obligations

Partage d'opinion

Ce qu'il faut savoir

- Le psychoéducateur est un professionnel de la relation d'aide, et à ce titre, son opinion peut avoir un impact sur autrui.

Lorsqu'il se prononce dans les réseaux sociaux sur des sujets dans son champ d'exercice, le psychoéducateur s'assure:

- de posséder les connaissances nécessaires et que celles-ci sont à jour;
- que ses propos soient conformes à l'éthique professionnelle.

Les propos du psychoéducateur sur les réseaux sociaux témoignent du respect de la personne et sont exempts de diffamation, que son compte soit professionnel ou personnel.

Mes obligations

Ce qu'il faut savoir

Il n'est pas rare que le psychoéducateur soit sollicité par des personnes à qui il rend ou a rendu des services professionnels pour qu'il les ajoute à ses contacts. Dans un tel contexte, le psychoéducateur agira avec discernement en tenant compte de sa posture de professionnel. Plusieurs éléments doivent être considérés dont les suivants:

- La distance professionnelle et le risque d'engendrer des biais pouvant nuire à la relation professionnelle et à la relation de confiance;
- Le risque associé au développement d'une relation plus intime;
- Le droit à la vie privée du psychoéducateur et de son client:
 - Le risque pour le psychoéducateur d'être amené à prendre connaissance d'informations à propos de son client, de l'entourage de ce dernier ou de ses fréquentations, informations que ce client ne lui aurait pas divulguées. L'inverse est également vrai pour son client ou son ancien client;
 - Le risque que le client accède à des aspects de la vie privée du psychoéducateur, ou qu'il s'immisce dans sa vie privée.
- La durée de la relation professionnelle⁴.

Une demande d'ajout à ses contacts sur un réseau social doit donc être envisagée comme étant une demande de relation en dehors du cadre initial qui est celui de la relation d'aide et le psychoéducateur évitera une telle situation, en accord avec ses devoirs déontologiques.

Mes obligations

⁴La durée de la relation professionnelle «... est déterminée en tenant compte notamment de la nature de la problématique et de la durée des services professionnels rendus, de la vulnérabilité du client et de la probabilité d'avoir à rendre à nouveau des services professionnels à ce client.» (art. 10 du *Code de déontologie*). Cette relation peut aller au-delà de la période de services comme en témoigne la jurisprudence.

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

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

Pour aller plus loin

Consultez les lignes directrices sur l'utilisation des TIC qui seront bientôt disponibles.

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

www.ordrepsed.qc.ca

Annexe VIII : Résultats du sondage

Données sociodémographiques							
Fonction	Intervenant				Gestionnaire		
	219				16		
Tranche d'âge	18-25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	56-65 ans		
	36	92	73	29	5		
Service	RTS/VCT/US	AEO	AM	FG	CR	LSJPA	Autre
	13	36	103	18	50	3	12
Ancienneté (années)	1 an : 47		6 à 8 ans : 25		21 à 25 ans : 20		
	2 ans : 17		9 à 11 ans : 27		26 à 30 ans : 4		
	3 ans : 9		12 à 15 ans : 39		31 à 35 ans : 6		
	4 à 5 ans : 15		16 à 20 ans : 26				
Données sur l'utilisation du courriel							
Utilisation	Oui				Non		
	175				25		
Fréquence	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Tous les jours		
	35	22	45	71	62		
Avec quels clients	Certains clients		Tous les clients		Aucun client		
	173		25		2		
Motif du choix des courriels	Habitude	Directive du gestionnaire	Incapable de joindre autrement	Plus rapide que le téléphone	Client qui donne plus d'informations	Garder trace écrite	Autre
	19	2	119	129	47	127	49
Fins de l'utilisation du courriel	Donner, confirmer ou changer des rendez-vous	Communiquer des informations	Obtenir des informations		Donner des services ou conseils	Autre	
	180	151	114		66	20	
Communications par courriel en dehors des heures de travail	Oui				Non		
	102				98		
Connaissance des lignes directrices ou des orientations de l'établissement sur l'usage professionnel des courriels	Oui		Non		À ma connaissance, il n'y a pas de lignes directrices ou d'orientations		
	141		61		33		
Respect de l'usage permis par l'établissement	Oui, et cela me convient		Oui, mais j'aimerais qu'elles changent		Non, dans la mesure où ce n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant		Non, je respecte plutôt l'usage prescrit de mon ordre professionnel
	169		41		14		11
Références pour rester dans les limites professionnelles	Éthique personnelle		Code d'éthique de l'ordre professionnel		Directives du syndicat		Directives de l'employeur
	89		60		0		86
Données sur l'utilisation des messages textes (textos)							
Utilisation	Oui				Non		
	105				23		
Fréquence	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent			
	107	68	38	22			
Avec quels clients	Certains clients		Tous les clients		Aucun client		
	120		8		0		
Téléphone	Personnel				Fourni par l'employeur		
	8				120		
Motif du choix des textos	Habitude	Directive du gestionnaire	Incapable de joindre autrement	Plus rapide que le téléphone	Client qui donne plus d'informations	Garder trace écrite	Autre
	2	2	95	47	20	16	30

Fins de l'utilisation des textos	Donner, confirmer ou changer des rendez-vous	Communiquer des informations	Obtenir des renseignements	Services ou conseils	Autre
	74	18	14	6	16
Communications hors des heures de travail	Oui		Non		
	17		111		
Connaissance des lignes directrices ou des orientations de l'établissement sur l'usage professionnel des textos	Oui	Non		Pas de lignes directrices ou d'orientations à ma connaissance	
	109	99		27	
Respect de l'usage permis par l'établissement	Oui, et cela me convient	Oui, mais j'aimerais qu'elles changent	Non, dans la mesure où ce n'est pas toujours dans l'intérêt de l'enfant	Non, je respecte plutôt l'usage prescrit de mon ordre professionnel	
	182	24	10	19	
Références pour rester dans les limites professionnelles	Éthique personnelle	Code d'éthique de l'ordre professionnel	Directives du syndicat	Directives de l'employeur	
	89	40	0	106	
Données sur l'utilisation des réseaux sociaux					
Utilisation à titre personnel	Oui		Non		
	201		34		
Utilisation à des fins professionnelles	Oui		Non		
	45		90		
Compte	Personnel		Professionnel		
	10		35		
Appareil	Personnel		Fourni par l'employeur		
	10		35		
Personne qui amorce la communication	Intervenant	Usager		Un ou l'autre	
	29	2		14	
Utilisation des médias sociaux à titre professionnel hors des heures de travail	Oui		Non		
	7		38		
Connaissance des lignes directrices ou des orientations de l'établissement sur l'usage professionnel des médias sociaux	Oui	Non		À ma connaissance, il n'y a pas de lignes directrices ou d'orientations	
	149	77		9	
Respect de l'usage prescrit par l'établissement	Toujours	Dans certaines situations		Jamais	
	8	164		63	
Recherche de clients ou de membres de leur famille sur les médias sociaux	Oui		Non		
	130		105		
Si accès à des informations privilégiées dans les réseaux sociaux concernant un client (qui n'auraient pas été connues autrement)	J'avise mon client et les utilise au besoin	Je n'avise pas mon client et les utilise au besoin	Je n'utilise aucune information privilégiée obtenue sur les réseaux sociaux sur un client, mais cela vient changer ma perception de ce client	Je n'utilise aucune information privilégiée obtenue sur les réseaux sociaux sur un client, et cela ne vient pas changer ma perception de ce client	
	74	27	34	100	
	Totalement en désaccord	Plus ou moins en désaccord	Plus ou moins d'accord	Totalement d'accord	
Joindre les clients plus rapidement	30,6%	12,8%	23,4%	33,2%	
Fixer, changer ou confirmer des rendez-vous	34,9%	13,6%	19,6%	31,9%	
Envoyer des informations générales aux clients	41,7%	14,5%	19,6%	24,3%	

Recevoir des informations générales de la part des clients	41,7%	14%	18,7%	25,5%
Envoyer des informations confidentielles aux clients	82,1%	9,8%	5,5%	2,6%
Recevoir des informations confidentielles de la part des clients	75,3%	13,2%	7,7%	3,8%
Offrir des services aux clients (ex. : rencontre virtuelle parents-enfants)	40,4%	11,5%	20,9%	27,2%
Accepter des demandes « d'amitié » ou de « suivi » de ses clients	92,8%	4,7%	0,4%	2,1%
Envoyer des demandes d'amitié ou de « suivi » à ses clients	94,9%	3%	-	2,1%
Avoir des interactions de nature privée avec ses clients (comme les commentaires, les « J'aime », les messages personnels, etc.)	95,3%	2,6%	0,4%	1,7%
Obtenir des informations privilégiées sur les clients	55,7%	18,3%	19,6%	6,4%
Surveiller les comportements à risque des clients	30,6%	27,2%	30,6%	11,5%
Échanger des informations sur un client avec un autre intervenant	82,1%	7,7%	7,2%	3%
Entretenir des amitiés virtuelles avec d'anciens clients	84,7%	9,8%	3,4%	2,1%

Annexe IX : Avis du Comité d'éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale



AVIS DU COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE ET DE L'ENSEIGNEMENT DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

*Utilisation des médias sociaux et des moyens de communication
électroniques lors de la prestation de services auprès de la
clientèle suivie en protection de la jeunesse*

23 septembre 2021

TABLE DES MATIERES

1.	Demande adressée au Comité d'éthique clinique et de l'enseignement	3
2.	Démarche du CECE	4
3.	Aspect clinique	5
	▪ Les avantages liés à l'utilisation professionnelle.....	5
	▪ Les enjeux liés à l'utilisation professionnelle	5
	▪ Les enjeux liés à l'utilisation personnelle	6
	▪ Les enjeux liés à l'utilisation des informations en preuve.....	6
4.	Aspect juridique.....	7
	▪ Respect du secret professionnel et de la confidentialité	7
5.	Aspect éthique.....	8
	▪ L'utilité clinique	8
	▪ Respect de l'autonomie.....	8
	▪ La bienfaisance	9
	▪ Non-malfaisance.....	10
	▪ Justice	11
6.	AVIS.....	11
	Recherche et rédaction :	13

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

1. DEMANDE ADRESSÉE AU COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE ET DE L'ENSEIGNEMENT

Les professionnelles de la santé qui se sont adressées au Comité d'éthique clinique et de l'enseignement (CECE) appartiennent à l'Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux (UETMISSS). Elles ont été mandatées par la Direction de la protection de la jeunesse et la Direction du programme jeunesse du CIUSSS de la Capitale-Nationale afin de documenter les pratiques à préconiser pour encadrer et baliser l'utilisation des médias sociaux (MS) et des moyens de communication électroniques (MCE) par les intervenants lors de la prestation de services auprès de la clientèle jeunesse, qui inclut les jeunes et leurs parents. Ces travaux permettront ensuite aux directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse d'élaborer une politique visant à encadrer l'utilisation de ces modalités de communication pour l'ensemble de leur personnel.

Dans le cadre du mandat de l'UETMISSS, les MCE concernent les messages textes et les courriels. Les MS comprennent les sites de réseautage (comme Facebook), les sites de partage de vidéos ou de photographies, les blogues, les forums de discussion, les zones de commentaires dans les médias Web, etc.

L'utilisation des MS et des MCE dans la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse devient de plus en plus incontournable. Il s'agit parfois de l'unique façon d'entrer en contact avec elle. Cependant, cette pratique présente à la fois des bénéfices, des risques et des enjeux. Il convient de préciser que le CIUSSS a déjà mis en place un code d'éthique ainsi qu'une procédure pour encadrer l'usage des médias sociaux par ses employés (PR-PO-23-1). Le principal enjeu réside dans le fait que l'utilisation des MS et MCE ne soit pas balisée lors de la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse. On parle ici d'une clientèle mineure sous protection de l'État, dont le suivi est caractérisé par un contexte légal. Sans encadrement ni balises, l'usage des médias sociaux avec cette clientèle peut présenter certains risques, autant pour la clientèle que pour les intervenants (exemples : mauvais usage de ces modalités, frontières floues entre l'utilisateur et l'intervenant, bris de confidentialité). En ce sens, il importe d'encadrer et de baliser cette pratique, dans le contexte spécifique de la protection de la jeunesse au Québec. Il est souhaité de documenter les bénéfices, les risques et les enjeux liés à l'utilisation des MS et des MCE dans la prestation de services auprès de la clientèle suivie en protection de la jeunesse, en plus des diverses recommandations émises dans la littérature. Les constats qui seront émis suite à la réalisation de cette évaluation des technologies et des modes d'intervention (ETMI) permettront de développer une procédure afin d'encadrer et de baliser cette pratique qui devient incontournable auprès de la clientèle, et ainsi améliorer les services qui lui sont offerts.

Les recherches dans la littérature tendent à démontrer que les balises étaient jadis axées sur l'interdiction et que peu à peu il y a eu une évolution vers une plus grande ouverture. L'accès est maintenant généralement permis avec un certain encadrement. Des risques liés à l'usage des MS ont été documentés dans la littérature, tant pour les usagers que pour les intervenants. Un survol de la littérature fait état de risques pouvant survenir aussi bien pendant la prestation des services (ou pendant les heures de travail) qu'en dehors des heures de travail. Les risques documentés sont en lien avec la confidentialité et la sécurité des échanges. Apparaissent aussi des préoccupations légales et éthiques concernant le consentement et l'obtention, via les MS, d'informations privilégiées sur les usagers ou sur les intervenants, ainsi que des comportements problématiques pouvant aller jusqu'au cyberharcèlement des intervenants.

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

Voici quelques exemples de comportements dans les MS pouvant porter préjudice aux usagers : échange d'informations confidentielles, surveillance des comptes des clients par les intervenants pour y trouver des informations sans leur consentement, utilisation devant le tribunal de preuves ainsi récoltées. Certains comportements des intervenants dans les MS peuvent aussi leur être nuisibles, comme l'adhésion à des groupes très marginaux ou haineux, ou encore le partage de contenus inappropriés (images racistes, théories du complot, etc.).

Bien que la base méthodologique d'une ETMI soit une recension de la littérature, les professionnelles en charge du mandat ont souhaité obtenir d'autres types de données pour constater les faits. Elles ont obtenu des données expérientielles auprès des gestionnaires et du personnel des directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse. Le sondage et les groupes de discussion visaient à obtenir des informations à propos des pratiques actuelles, des préoccupations et des enjeux vécus sur le terrain. Dans les groupes de discussion, les employés non gestionnaires sont rencontrés à part des gestionnaires.

C'est dans ce contexte et dans le but d'avoir un éclairage éthique sur le sujet qu'un avis a été demandé au CECE. Les professionnelles en charge du mandat ont formulé trois questions spécifiques auxquelles le présent avis du CECE répond. Les voici :

1. Quels principes doivent guider les intervenants en protection de la jeunesse lorsqu'ils utilisent les médias sociaux – tant dans la sphère professionnelle que dans le domaine privé - afin d'éviter de porter préjudice aux jeunes et à leurs familles ?
2. Les preuves récoltées sur les réseaux sociaux étant acceptées par les tribunaux : quelles sont les balises permettant de concilier l'intérêt supérieur de l'enfant et le droit à la vie privée ? Quelles seraient les balises à respecter lors de la collecte de preuves ?
3. Est-il possible de mettre au point un code de conduite à suggérer aux usagers sur les réseaux sociaux, afin de prévenir des comportements qui pourraient porter préjudice aux intervenants ?

2. DÉMARCHE DU CECE

La démarche du CECE a été réalisée selon les trois étapes suivantes : dans un premier temps, il s'est agi d'identifier les principaux avantages et enjeux éthiques liés à l'utilisation personnelle et professionnelle des MS et MCE, ainsi que les enjeux liés à l'utilisation en preuve des renseignements obtenus ; dans un deuxième temps, de faire ressortir les principes éthiques qui orientent la réflexion à propos de l'utilisation des MS et des MCE ; et finalement, de répondre aux trois questions du demandeur.

Une première rencontre a rassemblé les professionnelles de l'UETMISSS en charge du mandat et des membres du CECE afin que les demandeurs puissent exprimer aussi clairement que possible l'objet de leur préoccupation et répondre aux questions des membres du CECE. Ensuite, les membres du CECE ont tenu des rencontres de travail et ont pu consulter les résultats issus des collectes de données et de l'analyse de la littérature pour documenter les principaux avantages et enjeux liés à l'utilisation des MS et des MCE. Une deuxième rencontre s'est produite entre les professionnelles en charge et les membres du CECE pour présenter l'état de la réflexion et échanger sur les pistes envisagées. Les membres du CECE ont ensuite achevé le travail de rédaction.

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

Cet avis est rédigé suivant le « Plan de délibération sur un cas d'éthique clinique » proposé par M^e Michel T. Giroux dans un article qu'a publié la revue *Le Médecin du Québec*¹. Il comporte donc trois parties : l'aspect clinique, l'aspect juridique et l'aspect éthique.

3. ASPECT CLINIQUE

La discussion sur l'aspect clinique inclut quatre sections :

- Les avantages liés à l'utilisation professionnelle ;
- Les enjeux liés à l'utilisation professionnelle ;
- Les enjeux liés à l'utilisation personnelle ;
- Les enjeux liés à l'utilisation des informations en preuve.

▪ Les avantages liés à l'utilisation professionnelle

De nombreux avantages liés à l'utilisation professionnelle ressortent des sondages et des échanges avec les employés et les gestionnaires. En voici quelques-uns :

- L'utilisation d'une ligne téléphonique au domicile n'est plus aussi répandue qu'auparavant. Les gens ont davantage recours à des téléphones mobiles, avec ou sans accès au réseau cellulaire. Cela explique donc que le courriel et les textos soient davantage utilisés pour rejoindre les jeunes et leur famille. Les employés rapportent utiliser davantage le courriel que le texto, et adaptent leur mode de communication aux besoins de l'usager et selon leur accès à un cellulaire.
- Les MS permettent aussi l'utilisation de la vidéoconférence lorsqu'il y a des obstacles à la rencontre en personne ou au contact téléphonique.
- L'utilisation des MS par les intervenants permet d'éduquer les jeunes sur l'usage qu'ils en font.
- L'utilisation des MS permet une meilleure surveillance du jeune dans certaines situations : risque d'exploitation sexuelle, maintien d'un contact lors d'une fugue.
- L'utilisation des MS permet d'effectuer des recherches pour recueillir des informations utiles au suivi.

▪ Les enjeux liés à l'utilisation professionnelle

Les principaux enjeux liés à l'utilisation professionnelle qui ressortent des sondages et des échanges avec les employés et les gestionnaires sont les suivants :

- L'utilisation du cellulaire et des MS avec un compte professionnel est restreinte, car elle doit se faire sous la supervision d'une personne désignée par l'employeur. L'accès à un compte professionnel étant plus difficile, il est peu utilisé. Certains employés vont donc utiliser leur appareil personnel pour contourner cet obstacle, et cela augmente les risques de brouiller les frontières entre leur vie privée et leur vie professionnelle.
- Il existe des risques de bris de la confidentialité et des difficultés à assurer la sécurité des échanges par le biais des MCE et des MS.

¹ Michel T. Giroux. « Au cœur de la consultation médicale, la délibération sur un cas d'éthique clinique » dans *Le Médecin du Québec*, Vol. 40, numéro 1, janvier 2005, p. 44.

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

- L'utilisation des MCE laisse des traces écrites. Il faut porter attention à ce qui est écrit (forme et interprétation du contenu).
- Des suivis virtuels peuvent être favorisés au détriment des rencontres en présence qui sont parfois essentielles pour répondre aux objectifs thérapeutiques.
- Il y a des enjeux relatifs à l'imputabilité des intervenants en dehors des heures de travail habituelles. Ce risque de débordement sur la vie privée est amplifié lorsque l'employé utilise son appareil personnel pour communiquer avec la clientèle.
- Certaines personnes sont moins habiles que d'autres dans l'utilisation de la technologie, et il y a une méconnaissance des fonctions de restriction des accès et des fonctions liées à la confidentialité et à la sécurité.
- Lorsque les intervenants sont autorisés à consulter les médias sociaux pour des objectifs de surveillance, jusqu'où s'étend leur responsabilité ? Faut-il tout surveiller ? Comment intervenir lorsque des éléments problématiques sont observés sur les MS, tout en maintenant un lien de confiance avec le jeune ?
- L'interdiction d'utiliser une messagerie (ex. : Messenger) à travers un compte professionnel fait en sorte que l'accès au jeune est plus difficile lorsque c'est son seul moyen de communication. L'intervenant doit alors passer par des intermédiaires comme le parent, ce qui n'est pas toujours optimal.

▪ Les enjeux liés à l'utilisation personnelle

Selon les résultats du sondage, une majorité d'intervenants (80 % des répondants) utilisent les MS à des fins personnelles. L'information dans les MS étant publique, il y a absence de contrôle sur l'utilisation et la circulation de l'information qui s'y trouve. Les employés peuvent y mettre des informations susceptibles de nuire à leur image professionnelle. La clientèle et les avocats peuvent fouiller les profils des intervenants en vue de les discréditer ou de les intimider. Les jeunes et leurs familles peuvent aussi envoyer des demandes d'amitié. Les MS viennent donc brouiller la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle et l'utilisation personnelle peut avoir une incidence sur la vie professionnelle des intervenants. De plus, lorsque l'intervenant utilise ses appareils et ses comptes personnels pour communiquer avec les jeunes qu'il aide et leur famille, les risques de confusion et de débordement se trouvent amplifiés.

▪ Les enjeux liés à l'utilisation des informations en preuve

Dans le cadre d'une surveillance du comportement parental (par exemple en présence de compromission), l'intervenant a accès aux réseaux sociaux des parents. Il reçoit parfois aussi des informations provenant de tiers. L'intérêt de l'enfant et sa protection peuvent se trouver en tension avec le droit à la vie privée de ses parents. Les renseignements obtenus sur les MS ne sont pas toujours fiables, par exemple les photos et les écrits ne tiennent pas toujours compte du contexte et des nuances. De plus, des logiciels existent pour modifier et truquer les photos. Dans quel contexte et à quelles conditions devrait-on relever des renseignements et les utiliser comme éléments de preuve ?

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

4. ASPECT JURIDIQUE

La discussion sur l'aspect juridique rappelle l'importance de respecter les règles relatives au secret professionnel et à la confidentialité.

▪ **Respect du secret professionnel et de la confidentialité**

Le respect du secret professionnel et de la confidentialité des renseignements contenus au dossier est une obligation professionnelle incontournable dans le domaine de la santé. Selon le principe général applicable, les renseignements protégés ne peuvent être divulgués sans le consentement de l'utilisateur ou l'autorisation de la loi. Une bonne compréhension de la norme et du fondement rationnel de celle-ci aide généralement à l'appliquer plus judicieusement. Qu'est-ce que la norme protège ? Du point de vue juridique, le secret professionnel et la confidentialité protègent la vie privée des individus. Dans notre existence, il y a des choses que nous voulons garder pour nous, et d'autres que nous voulons partager avec un plus ou moins grand nombre de personnes. On peut faire du mal à une personne en divulguant des informations intimes. Cela peut avoir pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne. Ces droits sont protégés par les chartes de droits. Il s'agit de droits fondamentaux qui correspondent à un choix de société : favoriser la liberté et intervenir en cas de danger.

Comme les informations qui se retrouvent sur les MS sont accessibles au public et qu'il est impossible de conserver le contrôle sur leur utilisation, il faudra donc prendre les moyens pour éviter que des informations de nature confidentielle soient partagées s'il y a absence de mesures de sécurité adéquates. Enfin, plus les informations partagées sont sensibles, plus l'application de mesures rigoureuses s'impose.

5. ASPECT ÉTHIQUE

La discussion sur l'aspect éthique comporte cinq sections :

- l'utilité clinique ;
- respect de l'autonomie (l'autonomie pour l'utilisateur et l'autonomie professionnelle) ;
- bienfaisance (à l'égard du jeune et à l'égard des employés) ;
- non-malfaisance ;
- justice.

▪ L'utilité clinique

L'utilisation des MCE et des MS s'avère très utile sur le plan clinique. Comme ce sont les moyens de communication privilégiés par les plus jeunes et leurs proches, les intervenants devraient s'ajuster à leur univers pour entrer en relation avec eux et les aider. Il s'agit donc bien souvent de moyens incontournables pour créer des liens avec les jeunes et pour favoriser la collaboration avec leurs proches.

Il y a aussi de nombreux autres avantages et bénéfices à utiliser ces moyens de communication, tel que rapporté dans les échanges avec les gestionnaires et les intervenants. Par exemple, les MS permettent l'utilisation de la vidéoconférence, ce qui est fort utile lorsqu'il y a des obstacles à la rencontre en personne. L'utilisation des MS par les intervenants permet d'assurer une meilleure surveillance du jeune dans certaines situations à risque (exemple : exploitation sexuelle), et de garder un contact en cas de fugue. Cela permet également d'éduquer les jeunes sur leur utilisation personnelle de l'informatique, en leur apprenant notamment à mieux se protéger.

▪ Respect de l'autonomie

L'autonomie désigne la capacité et le droit de se diriger d'après sa propre volonté. En vertu du principe du respect de l'autonomie, lorsque l'utilisateur est en mesure d'exercer ses choix, d'exprimer ses convictions, c'est lui qui décide. Il se peut que des membres de l'équipe traitante estiment que ses choix de vie sont discutables, mais ils doivent mettre en œuvre leurs valeurs professionnelles, plutôt que leurs préférences personnelles.

De plus, le principe du respect de l'autonomie exige de renseigner l'utilisateur à propos de sa situation, de lui présenter les interventions possibles, ainsi que les conséquences prévisibles de ses choix. L'éthique et le droit se rejoignent en ce que les renseignements communiqués permettent à l'utilisateur de prendre une décision libre et éclairée.

Autonomie pour l'utilisateur

Le jeune et ses proches peuvent exprimer un choix à propos du mode de communication qu'ils privilégient afin de répondre à leurs besoins. Le jeune exerce également un contrôle sur la divulgation des renseignements qui le concernent. Il peut décider quand, à qui et comment il veut divulguer ces renseignements. Il peut aussi choisir d'assumer certains risques.

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

L'obligation des intervenants consiste alors à bien communiquer à l'utilisateur (ou à ses proches) toute l'information utile et pertinente pour prendre sa décision, comme les différentes modalités de communication, leurs risques et leurs avantages, les limites et les conditions d'utilisation en ce qui concerne le type d'information échangée, les heures de travail, les dispositions à prendre en cas d'urgence, les notions de vie privée et de vie publique, les droits au secret professionnel et à la confidentialité du dossier, et les règles d'utilisation en preuve devant le tribunal.

L'accès des intervenants aux MS représente une belle opportunité d'éduquer les jeunes et de développer leur autonomie en ce qui concerne leur utilisation personnelle de ces outils. Les jeunes devraient avoir l'occasion de faire des apprentissages dans un environnement sécuritaire, avec le soutien des intervenants. Si les règles de fonctionnement sont établies clairement dès le départ, et que par la suite des éléments à risque pour la sécurité sont découverts par l'intervenant, ce sera plus facile de poursuivre le suivi avec transparence, de manière à assurer la protection du jeune.

L'autonomie professionnelle

Le choix des modalités de communication fait partie du processus clinique. Bien que la rencontre en personne et dans le milieu de vie soit privilégiée en contexte de protection de la jeunesse, cela n'interdit pas d'utiliser les autres moyens de communication pour appuyer l'intervention. Dans un contexte particulier, il est tout à fait possible de renforcer le bienfait d'une intervention par l'utilisation des MCE ou des MS. Le professionnel doit avoir cette liberté si son utilité est démontrée sur le plan thérapeutique. L'appréciation de la réalité clinique est nécessaire pour faire le meilleur choix dans l'intérêt de l'enfant. Pour prendre une décision appropriée concernant le choix des modalités de communication, une bonne connaissance du jeune, de sa famille, ainsi que du contexte familial et social est incontournable.

Les balises qui encadrent l'utilisation professionnelle des MCE et des MS doivent bien guider les intervenants, et en même temps elles ne doivent pas être trop rigides, et laisser place à l'autonomie et au jugement professionnel. Les intervenants doivent disposer de suffisamment d'autonomie pour pouvoir s'ajuster aux besoins particuliers des usagers et de leurs familles.

▪ **La bienfaisance**

D'après son étymologie, la bienfaisance signifie « faire du bien ». La bienfaisance se distingue de la bienveillance, qui se définit comme une disposition favorable envers quelqu'un. L'accomplissement de la bienfaisance est plus exigeant, car il requiert davantage qu'une bonne intention. La bienfaisance affirme l'obligation d'accomplir le bien pour l'utilisateur. Ce bien est accessible par la mise en œuvre de la compétence professionnelle qui comporte notamment le respect des bonnes pratiques ou des règles de l'art et la mise à jour des connaissances.

Bienfaisance à l'égard du jeune

Le motif de la relation d'aide est le bien-être de l'utilisateur. Pour que l'intervention soit bienfaisante dans le contexte de la protection de la jeunesse, il faut se centrer sur le bien-être, les intérêts et la protection du jeune. L'utilisation des MCE et des MS doit donc toujours se faire dans un but thérapeutique, centré sur les besoins et la protection de la clientèle.

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

De plus, l'exigence de la bienfaisance requiert du soignant qu'il se comporte suivant la norme de la compétence professionnelle. D'une part, pour être compétent, l'intervenant qui utilise les MCE et les MS doit être bien formé et savoir comment utiliser ces outils pour préserver la vie privée des usagers. D'autre part, compte tenu de l'évolution constante des technologies, il devrait également disposer de lieux et d'espaces pour échanger sur les pratiques, les défis, les expériences et les enjeux éthiques qui surviennent au fil du temps.

Enfin, pour agir avec objectivité et dans le meilleur intérêt de l'utilisateur, l'intervenant doit pouvoir conserver une distance professionnelle entre lui et la clientèle. L'utilisation personnelle et professionnelle des MS doit donc se faire en maintenant une distance thérapeutique, ce qui peut par exemple impliquer d'utiliser un compte ou un appareil professionnel pour entrer en communication avec la clientèle.

Bienfaisance à l'égard des employés

L'employeur devrait s'assurer que les conditions et l'organisation du travail permettent à l'intervenant de protéger et de préserver la frontière entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle. Par exemple, en fournissant un accès adéquat aux appareils et des comptes dédiés aux professionnels. L'employeur peut aussi favoriser des pratiques qui informent adéquatement la clientèle sur l'horaire de travail des employés et qui renseignent sur les intervenants à contacter en cas d'urgence.

Les intervenants doivent également améliorer leur conscience des impacts de leur utilisation personnelle des MS sur leur rôle professionnel. Les renseignements personnels sur les MS peuvent teinter la perception de la clientèle, et laissent une porte ouverte à l'intimidation. La prévention du harcèlement envers les employés débute par l'éducation des employés sur les mesures de précaution à prendre de manière à protéger leur vie privée.

▪ Non-malfaisance

Le principe de non-malfaisance correspond à la formule célèbre du *Primum non nocere*. La non-malfaisance prescrit l'abstention de poser tout acte qui serait un mal pour l'utilisateur, « mal » étant compris au sens le plus large. On peut également causer du tort par négligence d'agir ou par inattention, sans pour autant avoir d'intention malicieuse. La non-malfaisance vise toute forme de tort, et concerne ainsi chaque dimension de la personne concernée.

L'utilisation des MS doit s'abstenir d'une approche non thérapeutique, centrée sur le contrôle et sur l'ingérence dans la vie privée de la clientèle. Les MS ne doivent pas être utilisés à des fins non thérapeutiques, comme pour satisfaire la curiosité ou pour exercer une surveillance lorsque ce n'est pas requis. La recherche d'information nécessite une approche de parcimonie. Elle doit se limiter aux informations qu'il est nécessaire d'aller chercher, afin de favoriser le respect de la vie privée et le maintien d'une relation de confiance. En dehors de l'urgence, il faut obtenir le consentement de la personne visée. En situation urgente, il doit y avoir une proportionnalité dans les moyens utilisés pour éviter de causer un plus grand préjudice.

Lorsqu'on utilise des renseignements obtenus par les MS, il faut s'assurer de leur fiabilité afin d'éviter de causer des dommages aux personnes concernées. Il faut se méfier des préjugés, des

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

jugements rapides non fondés objectivement à partir d'écrits ou de photos dont on ignore tout du contexte. La prudence est de mise.

▪ Justice

La justice affirme d'abord une reconnaissance de l'égalité morale des citoyens entre eux. Le principe de justice intervient aussi dans la distribution des ressources et des services. L'idéal, pour chaque usager, est de vivre dans un environnement qui correspond à ses besoins et qui lui offre les services requis par sa condition particulière. Les ressources mises à la disposition des usagers sont à la fois des professionnels, des lieux, des médicaments, des équipements et des activités susceptibles de contribuer à leur bien-être.

Actuellement, l'utilisation professionnelle des MCE et des MS apparaît incontournable pour pouvoir entrer en communication avec certains usagers. L'intervenant doit pouvoir choisir un média de communication qui soit accessible aux jeunes et à leurs familles afin de leur assurer des services équitables et de qualité, peu importe leurs moyens financiers et leur localisation. Considérant la diminution de l'utilisation de lignes téléphoniques fixes, les MCE ou les fonctions de messagerie des MS sont parfois les seuls moyens de rejoindre le jeune et sa famille. En effet, bien qu'ils puissent posséder des appareils mobiles, ils n'ont pas nécessairement l'accès au réseau mobile et ne sont donc possiblement pas joignables au téléphone.

Les MS et les MCE doivent donc faire partie des outils que l'employeur met à la disposition des intervenants, autant pour assurer un accès équitable aux services que pour garantir des services sécuritaires et de qualité pour le jeune.

6. AVIS

En réponse aux trois questions posées par le demandeur, voici les conclusions auxquelles parviennent les membres du CECE :

- 1. Quels principes doivent guider les intervenants en protection de la jeunesse lorsqu'ils utilisent les médias sociaux – tant dans la sphère professionnelle que dans le domaine privé – afin d'éviter de porter préjudice aux jeunes et à leurs familles ?**
 - Les propos des intervenants témoignent bien de l'utilité et des avantages de ces moyens de communication, d'autant plus qu'il s'agit souvent des seuls moyens de communication accessibles à la clientèle. L'intégration de l'utilisation des MCE et des MS dans la pratique en jeunesse apparaît donc incontournable pour assurer l'accès aux services, et maximiser la qualité des services rendus et la protection des jeunes.
 - Bien que la rencontre en présence et dans le milieu soit privilégiée en protection de la jeunesse, l'utilisation des MCE et des MS peut être requise pour renforcer les bienfaits des interventions.
 - L'utilisation des MCE et des MS doit toujours être orientée vers le bien et la protection de l'enfant et répondre à un besoin ou à un objectif thérapeutique. Il faut se tenir loin d'une approche de contrôle et d'ingérence dans la vie privée de la clientèle.

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

- Tout en reconnaissant le besoin d'encadrer cette pratique pour en minimiser les risques et les inconvénients, il faut confier aux intervenants une autonomie professionnelle comportant la marge de manœuvre nécessaire pour pouvoir s'adapter aux différents contextes et aux besoins de la clientèle.
- Le jeune et sa famille doivent avoir l'information juste à propos de l'utilisation des MCE et des MS en vue de préserver la confidentialité et la sécurité des renseignements qui les concernent et de favoriser leur autonomie.
- Les intervenants doivent utiliser les MCE et les MS avec compétence. Ils doivent être à jour et bien formés, notamment à propos des enjeux de confidentialité et des dispositifs de sécurité. Ils doivent disposer d'espaces et de lieux de discussion pour échanger sur leur pratique et sur les enjeux rencontrés. Ils doivent maintenir une distance professionnelle avec la clientèle.
- Les intervenants doivent disposer des outils de travail et des conditions nécessaires pour protéger leur vie personnelle, et réduire le risque de confusion entre vie personnelle et vie professionnelle.

2. Les preuves récoltées sur les réseaux sociaux étant acceptées par les tribunaux : quelles sont les balises permettant de concilier l'intérêt supérieur de l'enfant et le droit à la vie privée ? Quelles seraient les balises à respecter lors de la collecte de preuves ?

- Il faut d'abord savoir que la décision d'accepter ou non un élément de preuve appartient au tribunal.
- Le but ou l'intention doit être la protection de l'enfant concerné. La preuve soumise doit être pertinente par rapport au dossier qui se trouve devant le tribunal.
- On doit s'en tenir aux renseignements nécessaires pour assurer la sécurité de l'enfant ou pour éviter la compromission de son développement.
- Il faut vérifier les faits allégués avant d'agir, se garder d'agir impulsivement. La prudence est de mise.
- La protection de l'enfant doit être privilégiée par rapport au respect de la vie privée.
- Se trouver sur les réseaux sociaux peut comporter des conséquences. Il serait approprié d'en informer les parents. Idéalement, les parents devraient savoir que ces informations sont disponibles et publiques, donc éventuellement recevables en preuve.

3. Est-il possible de mettre au point un code de conduite à suggérer aux usagers sur les réseaux sociaux, afin de prévenir des comportements qui pourraient porter préjudice aux intervenants ?

- Il faut d'abord affirmer que, tout comme l'utilisateur, l'intervenant a le droit au respect de sa vie privée. Ceci implique que l'utilisateur soit conscient de sa responsabilité dans l'utilisation des ressources d'urgence qui ont été préalablement choisies avec son intervenant.
- Rappeler que tout harcèlement ou diffamation peut faire l'objet d'une plainte au service de police.

Avis du Comité éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale du 23 septembre 2021

En terminant, n'oublions pas que nous devons rester à l'affût du développement des nouvelles technologies de communication qui viendront certainement s'imposer à moyen terme dans la pratique professionnelle. Il pourrait être judicieux d'exercer une surveillance à cet égard, de manière à pouvoir s'ajuster rapidement et en continu à ces nouveaux moyens, par exemple en créant un comité de vigilance.

Recherche et rédaction :

Catherine Matte, erg. et APPR au Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique du CIUSSSCN
M^e Michel T. Giroux, avocat et éthicien

Collaboration : Paule Terreau, Hélène Joncas, Patrick Derooy et Jean-Pierre Rousseau, tous membres du CECE ou des Comités consultatifs éthique du CIUSSS de la Capitale-Nationale, ainsi que Myriam Chénard-Soucy, APPR au BPUE.

Avis adopté le 23 septembre 2021 par le CECE du CIUSSSCN.



Marie-France Allen,
Conseillère cadre du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) et membre du
Comité d'éthique clinique et de l'enseignement du CIUSSS de la Capitale-Nationale (CECE)

Pour information : bpue.ciuussscn@ssss.gouv.qc.ca

UETMISSS

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de la Capitale-Nationale



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec

