



CONSEILS SUR LA PRATIQUE

LES MÉDIAS SOCIAUX

DATE 2011
D'ENTRÉE
EN
VIGUEUR :

EXERCER NOS PROFESSIONS À L'ÈRE DES MÉDIAS SOCIAUX

Par Melanie Jones-Drost, directrice, Pratique professionnelle, Élaboration des politiques et Assurance de la qualité, et Carol Bock, registratrice adjointe



Grâce à la technologie, nous pouvons accomplir des tâches différemment et plus rapidement que jamais auparavant, que ce soit envoyer un courriel à un patient pour organiser un rendez-vous, envoyer un texto à notre adolescent pour lui dire que nous arriverons bientôt à la maison, renouveler notre inscription annuelle en ligne ou rester en contact avec les amis et les proches par Facebook ou Skype.

En plus d'influencer notre vie personnelle, la technologie et les médias sociaux ont entraîné des changements dans notre vie professionnelle. On n'a qu'à penser à la documentation électronique et aux initiatives de l'Ordre comme l'Instrument d'auto-évaluation en ligne et le tableau public. Malheureusement, beaucoup de personnes ne tiennent pas compte des conséquences éventuelles de leur utilisation personnelle de la technologie sur leur vie professionnelle. À part les risques évidents associés au fait de conserver des renseignements confidentiels sur les patients/clients dans votre ordinateur (voir les articles publiés dans OAOO Aujourd'hui/CASLPO Today de mai et août 2010), il y a d'autres considérations dont vous devez être conscients lorsque vous utilisez les médias sociaux, notamment :

- Est-il approprié d'accepter une demande d'ami de la part d'un patient/client qui communique avec vous dans Facebook?
- Suivez-vous les mêmes lignes directrices pour la publicité dans Facebook, LinkedIn ou votre site Web que si vous publiiez une annonce dans les pages Jaune?
- Est-il approprié d'utiliser l'ordinateur pour faire des recherches personnelles dans Internet pendant les heures de travail? Connaissez-vous la politique de votre employeur à ce sujet?
- Avez-vous déjà discuté d'un patient/client dans un courriel, un texto ou pendant une séance Skype?

QUESTIONS FRÉQUENTES

Q : J'ai lu dans le journal qu'une dame avait été congédiée pour avoir affiché en ligne qu'elle avait l'intention d'appeler « malade » le lendemain car elle prévoyait rentrer tard de sa sortie, ce qu'elle a effectivement fait. Mon employeur peut-il vraiment me congédier pour ce genre de choses?

Les employeurs peuvent établir des politiques qui leur permettent de prendre des mesures disciplinaires dans les situations d'inconduite, d'insubordination, d'absentéisme ou pour d'autres raisons habituellement prévues au contrat de travail. Le facteur clé dans ce congédiement en particulier, c'est que la personne congédiée n'a pas compris que n'importe qui branché à Internet a accès à tout ce qui est affiché en ligne, incluant les commentaires et photos dans un blogue ou un réseau social. En cette ère de l'information instantanée, même les personnes qui ne sont pas vos « amis » peuvent rapidement être informées de vos actions ou de vos commentaires en ligne.

Avant d'ajouter une photo ou d'envoyer votre tweet, réfléchissez et posez-vous la question à savoir s'il vous est déjà arrivé de juger quelqu'un négativement après avoir lu ou vu quelque chose en ligne. Hésiteriez-vous à afficher ce que vous vous apprêtez à afficher ou à dire devant votre employeur ou un patient/client?

Q : Je travaille dans le cadre d'un programme préscolaire d'orthophonie et j'ai de très bonnes conversations avec la mère d'un de mes patients; nous avons un bon rapport. Récemment, dans Facebook, j'ai remarqué qu'elle m'avait envoyé une demande d'ami. Je ne veux pas l'insulter en refusant sa demande, mais je ne suis pas certaine si j'ai le droit d'accepter. Pouvez-vous me dire quelle est la position de l'OAAO sur la question?

La technologie peut brouiller les limites de la relation professionnelle et personnelle. Peu importe le moyen utilisé, vous avez la responsabilité de respecter les limites de la relation thérapeutique avec cette personne pendant que vous traitez son enfant (voir [l'énoncé de position sur les limites dans la relation professionnelle](#)). Vous êtes le professionnel dans cette relation, ce qui vous donne plus de pouvoir que le patient/client ou son parent en raison de vos connaissances et de votre capacité de déterminer le traitement du patient/client.

En tant que professionnel, il vous incombe aussi d'expliquer à la mère du patient que vous ne pouvez pas avoir de relation personnelle avec elle pendant que vous traitez son enfant car cela vous placerait en position de conflit d'intérêts. L'article 4 du [Règlement sur les conflits d'intérêts](#) stipule qu'un membre est en conflit d'intérêts lors d'une activité professionnelle si ses intérêts personnels ou financiers portent atteinte ou risquent de porter atteinte à son jugement professionnel ou peuvent en donner l'apparence [traduction libre]. Expliqué simplement, votre relation personnelle avec la mère du patient pourrait entraîner une situation où le patient recevrait un traitement préférentiel, ou pourrait en donner l'apparence aux personnes qui verraient votre nom dans sa liste d'amis dans Facebook.

Q : Récemment, j'ai communiqué avec l'OAAO parce que j'ai commencé à voir des patients en pratique privée et je voulais m'informer de la marche à suivre pour inscrire mon cabinet. On m'a dit que je devais fournir une adresse professionnelle et un numéro de téléphone en plus de confirmer que j'ai une assurance-responsabilité professionnelle. Je ne vais pas voir les patients dans ma maison et je ne suis pas à l'aise de donner mon adresse personnelle pour qu'elle soit affichée dans le tableau public et le site Web de l'Ordre parce qu'il serait alors facile pour quelqu'un de me trouver avec Mapquest. Quelles sont mes options?

Il y a plusieurs outils et cartes en ligne comme Mapquest et Google Maps qui permettent aux gens de repérer des adresses. En vertu de la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, l'OAAO a l'obligation de créer et de maintenir, en ligne, une liste de tous ses membres indiquant, en partie, leurs adresses professionnelles et numéros de téléphone. L'Ordre est conscient que les professions d'audiologiste et d'orthophoniste sont principalement occupées par des femmes et que votre sécurité est primordiale. C'est pourquoi il permet l'utilisation d'une boîte postale comme adresse professionnelle. L'Ordre recommande aussi que vous n'indiquiez pas votre adresse personnelle ou vos numéros de téléphone personnels dans Facebook, MySpace, LinkedIn ou tout autre forum en ligne.

Q : Est-ce que je peux faire de la publicité dans Facebook et est-ce que je peux avoir un profil dans LinkedIn?

Il n'y a pas de restrictions sur le type de moyens utilisés pour faire de la publicité sur votre pratique. Cependant, peu importe le format ou la technologie, vous devez respecter les règles du [Règlement proposé sur la publicité](#), qui stipule ce qui suit :

2(1) Une publicité concernant la pratique du membre ne doit pas contenir :

- a) quoi que ce soit qui soit faux ou trompeur;
- b) quoi que ce soit qui, en raison de sa nature, ne puisse pas être vérifié;
- c) une déclaration pouvant raisonnablement donner l'impression que la pratique du membre est supérieure à celle d'un autre membre ou à un autre membre;
- d) quoi que ce soit qui puisse être raisonnablement considéré comme favorisant une image qui aura des répercussions négatives sur la confiance du public envers la prestation des soins et des services de santé;

e) quoi que ce soit qui puisse être raisonnablement considéré comme encourageant la demande de services de santé non nécessaires;

f) des témoignages d'appui du membre ou des services du membre par une organisation ou un particulier, sauf si l'organisation ou le particulier :

(i) a une expertise dans le domaine faisant l'objet du témoignage d'appui;

(ii) a évalué, de façon appropriée, le membre comme offrant des soins de qualité;

g) des témoignages de la part d'un patient/client, d'un ancien patient/client ou d'amis ou de proches de ces derniers;

h) une recommandation implicite ou explicite d'un médicament, d'un produit ou d'une marque en particulier utilisés pour la prestation des services;

i) de propos qui soient de mauvais goût, odieux, contraires à l'éthique ou non professionnels.