



Lignes directrices de l'AENB pour l'utilisation des médias sociaux

Les membres de l'Association des ergothérapeutes du Nouveau-Brunswick sont responsables de la pratique qu'ils offrent au public. Ces lignes directrices ont pour but d'aider l'ergothérapeute à prendre des décisions sur l'utilisation des médias sociaux à des fins professionnelles et personnelles, en suggérant des stratégies considérées comme de bonnes pratiques pour minimiser les risques. Elles visent à appuyer, et non à remplacer, l'exercice du jugement professionnel des thérapeutes dans des situations particulières. L'utilisation de ces stratégies assurera la protection du public et minimisera la responsabilité professionnelle.

Contexte et définition

Les médias sociaux sont des technologies, des plateformes et des pratiques qui permettent aux gens de créer et de partager du contenu, des opinions, des informations, des expériences et des points de vue, de former des liens avec des gens et de promouvoir des discussions. Le contenu et l'interaction des médias sociaux sont générés par les utilisateurs. Il peut s'agir, entre autres, de Facebook, Twitter, LinkedIn, Drop Box, Pinterest, YouTube, Instagram, Snapchat, des blogues et des babillards. Pour les besoins de ce document, le courrier électronique n'est pas considéré comme un média social; les membres sont invités à consulter les Lignes directrices de pratique sur la tenue de dossiers de l'AENB pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation du courriel dans la pratique.

Avec l'utilisation accrue des médias sociaux à des fins personnelles et professionnelles, les préoccupations et les cas de mauvaise conduite professionnelle se sont multipliés. On s'attend à ce que les ergothérapeutes maintiennent une conduite raisonnable en tout temps. Ils peuvent être tenus responsables de commentaires ou de comportements en dehors de l'environnement de travail, car ils peuvent donner une mauvaise image de la profession dans son ensemble. Toute utilisation des médias sociaux doit respecter le Code de déontologie de l'AENB. Les ergothérapeutes sont également tenus de suivre les politiques de l'employeur lorsqu'elles existent.

Avantages et risques

Les médias sociaux peuvent offrir certains avantages aux ergothérapeutes. Ils peuvent favoriser des relations collégiales et la consultation professionnelle, la diffusion d'informations, permettre la formation continue et le perfectionnement professionnel ainsi que la coordination et l'amélioration des soins aux clients.

Toutefois, les médias sociaux présentent également des risques pour les professionnels et le public. Les risques peuvent inclure :

- Dépassement des limites professionnelles : Les relations thérapeutiques devraient être les mêmes en ligne qu'en personne.
- Conflit d'intérêts : Les clients ou les thérapeutes qui publient des témoignages sur une page de médias sociaux peuvent être considérés comme du soutien pour un produit ou une entreprise en particulier; cela peut être considéré comme un conflit d'intérêts potentiel.
- Atteinte à la confidentialité et à la vie privée : Le partage de renseignements permettant d'identifier un client constitue une atteinte en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé (LAPRPS) du Nouveau-Brunswick*. Dans la LAPRPS, les renseignements identificatoires sont définis comme « Renseignements qui permettent d'identifier une personne physique ou à l'égard desquels il est raisonnable de prévoir, dans les circonstances, qu'ils pourraient servir, seuls ou avec d'autres, à en identifier une ». Selon cette définition, un professionnel qui affiche sur une page de médias sociaux professionnelle peut constituer une atteinte à la vie privée si elle identifie la personne comme un client.
- Confiance à l'endroit du professionnel ou de la profession dans son ensemble : un comportement non professionnel qui peut être attribué au membre donne une mauvaise image de l'Association et de la profession dans son ensemble. On s'attend à ce que les ergothérapeutes maintiennent une conduite raisonnable en tout temps dans leur vie professionnelle et privée. L'utilisation de médias sociaux qui ne reflète pas ce comportement peut être considérée comme une faute professionnelle. Chaque fois qu'un membre utilise un titre professionnel en ligne, il est considéré comme agissant à titre professionnel.

Stratégies d'atténuation des risques

Les stratégies suivantes sont considérées comme de bonnes pratiques pour les ergothérapeutes afin de réduire les risques :

Limites professionnelles

- Gardez vos pages personnelles de médias sociaux séparées de vos pages professionnelles afin d'établir et de maintenir des limites claires et appropriées.
- N'ajoutez pas et n'acceptez pas les demandes d'amis de vos clients sur vos comptes de médias sociaux personnels.
- Comme pour les relations en personne, établissez et communiquez ces limites avec les clients en ligne.
- Utiliser les paramètres de confidentialité des médias sociaux pour restreindre l'accès et l'utilisation sur les comptes personnels.

Conflit d'intérêts

- N'aimez pas ou ne publiez pas sur les pages de fournisseurs tiers, de vendeurs ou d'autres entreprises privées; n'affichez pas les renseignements de ces entreprises sur votre page professionnelle.
- Conseillez aux clients de ne pas publier de témoignages avant de communiquer avec eux par l'entremise des médias sociaux; si un client publie un témoignage, examinez-le avec lui et demandez qu'il soit retiré.
- Toutes les communications doivent être factuelles, précises et transparentes.

Confidentialité et protection des renseignements personnels

- Obtenir un consentement explicite et éclairé avant de communiquer avec les clients par l'entremise des médias sociaux; le consentement doit décrire les risques, les avantages et les conséquences prévisibles.
- Ne pas publier des renseignements personnels sur la santé ou des renseignements identifiables sur les médias sociaux.
- Ne pas utiliser de témoignages qui permettent d'identifier un client.
- Supposer que l'information affichée est publique et accessible.
- Communiquer en personne ou de vive voix avec les clients dans la mesure du possible; envisager de tenir la conversation hors ligne après trois interactions en ligne.
- Lire tous les accords de confidentialité et de respect de la vie privée conclus avec les sites de médias sociaux avant d'accepter les conditions d'utilisation.

Confiance et assurance

- Que ce soit sur une page personnelle ou privée, utiliser le principe « Pensez avant d'afficher – Réfléchissez avant de cliquer ». Avant de sauvegarder, d'envoyer ou de publier une photo ou un commentaire, prendre quelques instants pour examiner le contenu et ne publier que ce que vous êtes prêt à rendre public.
- Utiliser les paramètres de confidentialité pour restreindre l'accès et l'utilisation.
- Vérifier fréquemment ce qui est publié; effectuer une recherche en ligne pour vous-même et examiner le contenu en ligne.
- Supposer que l'information affichée est accessible au public.
- Tenir un dossier sur les risques : tenir un registre des événements présentant un risque potentiel et des mesures prises pour établir une trace documentaire.
- Éviter le plagiat lorsque vous publiez du contenu.

CONCLUSION

En suivant les lignes directrices contenues dans ce document, les ergothérapeutes prennent des mesures pour protéger le public tout en réduisant le risque de faute professionnelle pour eux-mêmes.

RÉFÉRENCES

Adapté avec permission et remerciements : COTNS Practice Guideline: Social Media, College of Occupational Therapists of Nova Scotia, septembre 2017.

Code de déontologie de l'AENB, avril 2014.

Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé (LAPRPS), S.N.B. 2009.