



College of Occupational Therapists of Ontario
Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

Utilisation des médias sociaux

Avril 2021

Publication originale : 2014

Protection du public

Les médias sociaux sont toutes les « applications Web et mobiles qui permettent aux particuliers et aux organismes de créer, échanger et communiquer rapidement un contenu dans des milieux numériques générés par les utilisateurs à l'aide d'une communication à voies multiples »¹. Certaines plateformes de médias sociaux permettent aux utilisateurs de partager des liens et des messages écrits tandis que d'autres favorisent le partage de photos et de vidéos. Le présent document décrit les principes d'une utilisation sécuritaire et responsable des médias sociaux par les ergothérapeutes. Si ceux-ci utilisent mal les médias sociaux, ceci peut avoir une incidence défavorable sur le public, miner la confiance des gens et ternir la réputation de la profession. Les ergothérapeutes qui utilisent les médias sociaux dans le cadre de leur pratique doivent respecter les normes de l'Ordre, se conformer aux lois sur la protection de la vie privée et toujours agir de façon responsable en ligne.

Avantages des médias sociaux

Il y a plusieurs avantages à utiliser les médias sociaux pour un ergothérapeute. Les médias sociaux peuvent favoriser des relations collégiales et permettent aux ergothérapeutes de diffuser de l'information rapidement et à grande échelle; aident à identifier et à coordonner des ressources, à trouver des services et à rejoindre d'autres professionnels; et stimulent l'éducation générale sur l'ergothérapie et le perfectionnement professionnel.

Maintien du professionnalisme

Les ergothérapeutes doivent utiliser les plateformes de médias sociaux de façon professionnelle, sécuritaire et responsable. Il est parfois difficile de délimiter la vie publique/professionnelle et la vie privée/personnelle. Il peut arriver que des messages affichés par un ergothérapeute dans le cadre de sa vie personnelle causent des préjudices à la réputation de la profession, de membres du public et de lui-même.

Lorsque les ergothérapeutes mentionnent leur désignation professionnelle en ligne, ils sont perçus comme représentant leur profession, même s'ils le font sur leurs comptes personnels. Les ergothérapeutes doivent faire attention à ce qu'ils affichent sur leurs comptes personnels car le public ne fera peut-être pas de différence entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Lorsque les ergothérapeutes mentionnent leur titre professionnel en ligne, ils devraient le faire avec professionnalisme, honnêteté, respect et crédibilité.

¹ *Physiotherapy Alberta College + Association. Extrait de www.physiotherapyalberta.ca/files/practice_guideline_social_media.pdf*

Les ergothérapeutes doivent se conformer aux [Normes sur les limites professionnelles](#). Ceci inclut les activités en ligne et non pas seulement les interactions en personne. Par exemple, « ajouter comme ami », « aimer », « commenter » ou « marquer (taggage) un client », ou avoir des interactions non professionnelles, comme l'échange de messages personnels avec des clients, peut porter à confusion et transgresser les limites professionnelles. **L'obtention du consentement ne justifie jamais la violation ou la transgression de limites, même sur les médias sociaux.**

Dans les cas très rares où la seule plateforme de communication avec un client est un média social, l'ergothérapeute devrait s'assurer que le client comprend quel contenu ou quelle information peut être partagé(e). Par exemple, un ergothérapeute peut se servir des médias sociaux pour partager des ressources éducatives ou de l'information sur des séances de groupe en faisant bien attention de protéger l'identité et les renseignements personnels de ses clients. Les ergothérapeutes doivent pouvoir justifier l'utilisation de médias sociaux qui comprend une interaction avec des clients et documenter l'obtention appropriée d'un consentement éclairé dans le dossier clinique, tel que précisé dans les [Normes de consentement](#). Il faut éviter de fournir des conseils cliniques précis aux clients sur ces plateformes. Il revient à l'ergothérapeute de s'assurer qu'il se conforme aux lois sur la protection de la vie privée et la confidentialité.

Protection de la vie privée et confidentialité

Les ergothérapeutes doivent appliquer les lois pertinentes concernant la protection de la vie privée sur les plateformes des médias sociaux. Afin de protéger la vie privée et la confidentialité de leurs clients, les ergothérapeutes ne doivent pas afficher sur tout site de média social des renseignements personnels sur la santé d'un client ou des témoignages offerts par un récipiendaire de services qui indiquent le nom de l'ergothérapeute qui a fourni ces services.

Lorsqu'ils utilisent les médias sociaux, les ergothérapeutes devraient se tenir au courant des paramètres de chaque plateforme concernant la protection de la vie privée. N'oubliez pas que même si vous affichez sur un compte personnel, votre employeur, vos collègues et les récipiendaires de services peuvent être capables de voir vos messages et vos renseignements personnels. Assumez que n'importe qui peut voir tout ce que vous affichez en ligne. Même avec les paramètres les plus rigoureux en matière de protection de la vie privée, un message que vous affichez peut être copié et envoyé à quelqu'un d'autre sans votre consentement. Un message affiché peut rester dans le domaine public, même s'il est enlevé du compte.

Réfléchissez avant d'afficher

Lorsqu'ils utilisent les médias sociaux, les ergothérapeutes devraient appliquer les mêmes pratiques professionnelles que lorsqu'ils communiquent dans d'autres formats. Ils doivent être respectueux et éviter d'utiliser un langage inapproprié ou choquant. Les ergothérapeutes doivent se servir de leur jugement professionnel pour décider s'ils vont afficher ou partager quelque chose en ligne. S'ils affichent un contenu provenant d'une autre source, ils doivent tenir compte d'infractions possibles au droit d'auteur et s'assurer qu'ils indiquent la source, le cas échéant.

Lorsque les ergothérapeutes utilisent les médias sociaux, ils devraient seulement afficher des commentaires et toute autre chose qui peuvent être visionnés par le public. Avant de sauvegarder, d'envoyer ou d'afficher quoi que ce soit, l'ergothérapeute devrait **confirmer que l'information peut être diffusée ou rendue publique sans préjudice. Si ce n'est pas le cas, le message devrait être modifié, effacé ou ignoré.** Les ergothérapeutes ont une position d'influence et ils doivent comprendre qu'ils sont responsables des commentaires, opinions et points de vue communiqués dans les tribunes de médias sociaux, y compris le langage et le ton utilisés.

Publicité et conflit d'intérêts

Lorsque des médias sociaux sont utilisés pour publiciser des services d'ergothérapie, l'information affichée doit être factuelle et vérifiable. Les ergothérapeutes doivent éviter les conflits d'intérêts lorsqu'ils utilisent les médias sociaux, tel que stipulé dans le [Règlement sur la faute professionnelle \(R.O. 95/07\)](#). On ne devrait pas utiliser les médias sociaux pour pousser des clients à accepter des services d'ergothérapie ou pour mentionner ou faire la promotion d'une marque d'équipement ou de matériel particulière, tel que stipulé dans le [Règlement général \(R.O. 226/96\) – Publicité, Partie V](#).

Politique sur les médias sociaux

Les ergothérapeutes qui sont des employés devraient connaître les politiques et procédures de leur employeur concernant les médias sociaux. Certains établissements de soins de santé surveillent toutes les communications de leur personnel qui mentionnent le nom, le logo ou l'identité de leur organisme dans les médias sociaux. Les ergothérapeutes devraient consulter leur employeur pour obtenir sa permission avant d'utiliser de l'information sur l'organisme.

Les ergothérapeutes en pratique privée devraient élaborer une politique sur les médias sociaux et la fournir à leurs clients sur demande. La longueur et les détails de la politique peuvent varier mais il faudrait songer à inclure des renseignements sur le comportement désirable, un avis de non-responsabilité, un protocole de sécurité, de l'information sur la conformité aux lois sur la protection de la vie privée et les coordonnées d'une personne-ressource. Les ergothérapeutes peuvent obtenir des conseils juridiques pour élaborer une politique qui convient à leur pratique.

Évaluation des activités en ligne

Les ergothérapeutes doivent examiner régulièrement les sites de médias sociaux qu'ils utilisent pour évaluer l'information affichée et enlever tout contenu inapproprié ou non professionnel qui pourrait avoir un impact sur leur présence professionnelle en ligne.

En résumé

Ce document fournit de l'information aux ergothérapeutes qui utilisent les médias sociaux dans leur vie personnelle et professionnelle. En plus de se conformer aux normes de l'Ordre et aux lois pertinentes, les ergothérapeutes peuvent utiliser le document pour obtenir des conseils pratiques et des recommandations lorsqu'ils utilisent les médias sociaux. Ils doivent bien comprendre et évaluer les risques et les avantages associés à l'utilisation des médias sociaux. On s'attend à ce que les ergothérapeutes respectent les valeurs de leur profession dans leurs activités en ligne.

Références

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2020). *Code de déontologie*. Toronto, ON

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2017). *Normes de consentement*. Toronto, ON

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *Normes de tenue des dossiers*. Toronto, ON

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2012). *Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts*. Toronto, ON

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2015). *Normes sur les limites professionnelles*. Toronto, ON

Physiotherapy Alberta College + Association (2017) (en anglais). Extrait de www.physiotherapyalberta.ca/files/practice_guideline_social_media.pdf

Règlement de l'Ontario 95/07 : Faute professionnelle (en anglais)
www.ontario.ca/laws/regulation/070095

Règlement de l'Ontario 226/96 : Règlement général (en anglais)
www.ontario.ca/laws/regulation/960226

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
20, rue Bay, bureau 900, C.P. 78, Toronto ON M5J 2N8
Tél. : 416 214-1177 • 1 800 890-6570 Téléc. : 416 214-1173
www.coto.org

L'information contenue dans ce document est la propriété de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario et ne peut pas être reproduite, en totalité ou en partie, sans une permission écrite.

© Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2021
Tous droits réservés