

Utilisation des médias sociaux dans la pratique

Au cours des deux dernières décennies, les médias sociaux ont transformé la manière dont les personnes communiquent, tant sur le plan personnel que professionnel. Ils offrent une plateforme permettant de partager des idées et des opinions et de promouvoir des services d'une manière qui était impossible avant l'ère numérique. De la promotion ciblée à la formation en passant par la rationalisation des tâches administratives, de nombreux professionnels de la santé réglementés^[1] ont tiré parti des avantages que les médias sociaux peuvent apporter à leur pratique. Toutefois, comme pour toute technologie, **les professionnels de la santé réglementés doivent être conscients que leur utilisation abusive des médias sociaux peut avoir une incidence sur leur capacité à exercer leur profession.**

Au Canada, les organismes de réglementation provinciaux ont pour mission de protéger le public. Cette compétence est généralement interprétée de manière large par les organismes de réglementation et inclut la compétence sur les actions des membres dans leur vie privée qui pourraient nuire à la réputation de la profession. Compte tenu de cela, les professionnels de la santé réglementés doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils utilisent les médias sociaux. Chaque fois que votre utilisation des médias sociaux touche aux normes de la profession, à l'intérêt public au sens large ou à la réputation de la profession aux yeux du public, l'autorité d'un organisme de réglementation professionnelle peut être amenée à intervenir.

À cette fin, de nombreux organismes de réglementation provinciaux ont publié des conseils pratiques à l'intention de leurs membres concernant les attentes en matière d'utilisation des médias sociaux, le message principal étant que **les membres sont tenus de respecter les normes de la profession même lorsqu'ils utilisent les médias sociaux.** Lorsqu'un organisme de réglementation n'a pas publié de conseils sur l'utilisation des médias sociaux, les membres de la profession doivent néanmoins partir du principe que les normes de conduite professionnelle qui leur sont applicables continuent de s'appliquer à leur comportement sur les médias sociaux.

Bien que l'utilisation des médias sociaux par les professionnels de la santé varie, deux utilisations principales attirent l'attention des organismes de réglementation provinciaux :

- ✓ L'utilisation des médias sociaux **comme outil de pratique;** et
- ✓ L'utilisation des médias sociaux **pour s'exprimer.**

Bien qu'il existe un certain chevauchement entre ces deux utilisations, chacune est traitée séparément ci-dessous.

LES MÉDIAS SOCIAUX COMME OUTIL DE PRATIQUE

Les médias sociaux peuvent être un outil précieux dans votre pratique. Ils constituent un moyen peu coûteux de promouvoir les services que vous offrez et un moyen efficace de communiquer avec vos clients actuels. Toutefois, si vous n'êtes pas conscient des risques et que vous ne prenez pas de mesures pour les atténuer, vous pourriez faire l'objet d'une enquête à la suite d'une plainte.

De nombreux organismes de réglementation provinciaux et d'associations professionnelles ont publié des lignes directrices et des directives sur l'utilisation des médias sociaux dans la pratique. Si vous envisagez d'utiliser les médias sociaux dans le cadre de votre pratique, **veuillez vous assurer d'avoir pris connaissance des règles et lignes directrices applicables dans votre juridiction.** Par exemple, l'Association des psychologues de l'Ontario a publié des lignes directrices générales à garder à l'esprit lorsque vous publiez sur les médias sociaux à titre professionnel, notamment :

- Préserver la dignité de la profession;
- Respecter les droits de la personne et la diversité humaine;
- Promouvoir la santé mentale de tous;
- Respecter les autres professions;
- Utiliser un langage approprié et professionnel;
- Faire preuve de discernement quant à la pertinence et à l'adéquation des publications;
- Éviter la controverse; et
- Proposer des liens vers des ressources pertinentes qui répondent à ces normes.^[2]

[1] Cet article s'adresse aux professionnels de la santé qui ne sont pas des professionnels médicaux réglementés par les ordres professionnels médicaux au Canada, y compris l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

[2] Lignes directrices sur les pratiques exemplaires dans l'utilisation des médias sociaux, Association des psychologues de l'Ontario, 2015. Voir également Lignes directrices sur la pratique : utilisation de la technologie, Collège des psychologues de l'Alberta, 2024.



Lorsque vous utilisez les médias sociaux dans le cadre de vos activités, veuillez tenir compte des points suivants :

- Vos communications sont-elles professionnelles?
- Protégez-vous la vie privée et la confidentialité?
- Fournissez-vous des informations exactes?

Si la réponse à l'une de ces questions est « non », vous devriez vous abstenir de publier.

Les professionnels de la santé réglementés ont fait l'objet d'enquêtes à la suite de plaintes dans les situations suivantes (cette liste n'est pas exhaustive) :

- Discuter d'informations spécifiques à un patient dans un forum public, y compris répondre aux avis des clients;^[3]
- Utiliser les médias sociaux pour fournir des « conseils généraux » qui sont interprétés à tort comme des conseils spécifiques à un client
- Donner des opinions ou des conseils contraires aux normes en vigueur dans la profession
- Ne pas tenir à jour votre profil sur les médias sociaux (c'est-à-dire veiller à ce qu'il soit conforme aux informations figurant dans le registre public de votre organisme de réglementation)
- Faire de la publicité mensongère
- Communiquer avec les clients de manière trop familière ou amicale (limites)
- Utiliser votre compte à des fins personnelles et professionnelles.

Vous pouvez réduire le risque de plainte en limitant votre utilisation des médias sociaux à des tâches professionnelles générales (comme la promotion de vos services, et ainsi de suite). Si vous comptez communiquer avec vos clients au moyen des médias sociaux, assurez-vous d'avoir leur consentement, de préserver la confidentialité et d'utiliser un format facilement transférable vers le dossier du client.

S'EXPRIMER SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Les médias sociaux vous offrent une plateforme pour vous exprimer. Cependant, lorsque vous le faites tout en vous présentant comme un professionnel de la santé réglementé, vous vous exposez à un examen minutieux de la part de

votre organisme de réglementation. **Si les organismes de réglementation reconnaissent le droit des professionnels de la santé à exprimer leurs opinions personnelles, ils soulignent régulièrement que ce droit n'est pas absolu.** On attend des professionnels qu'ils évitent de faire des déclarations susceptibles de nuire à la confiance du public dans la profession, de diffuser des informations erronées ou de contrevenir à leurs obligations éthiques.

Les tribunaux disciplinaires et les cours de justice ont toujours soutenu que, même si les membres ne perdent pas leur droit de s'exprimer, le fait d'être un professionnel de la santé réglementé signifie également qu'ils assument des obligations et doivent se conformer aux règles de leur organisme de réglementation, qui peuvent limiter leur capacité à s'exprimer.

Le simple fait de vous identifier comme professionnel de la santé réglementé sur la page d'accueil de votre profil sur les médias sociaux ou même de fournir un lien vers un site Web associé à votre pratique suffit pour qu'un organisme de réglementation assume la compétence sur les commentaires que vous publiez sur ce compte.

Que votre compte soit privé ou public n'a généralement aucune importance : si vos déclarations sont portées à l'attention de votre organisme de réglementation, celui-ci mènera généralement une enquête.

Les exemples de cas suivants illustrent **les types de comportements sur les médias sociaux que les organismes de réglementation jugent problématiques** :

- La publication d'une série de messages en ligne sur une liste de diffusion d'une association provinciale et publier un article dans lequel le membre exprimait ses préoccupations (et ses critiques) concernant le vol de fonds de l'association par un ancien employé, l'enquête menée par l'association sur ce vol et la gestion de l'association;^[4]
- La création et la publication de deux vidéos à caractère sexuel sur le compte TikTok public du membre, sur lequel il s'est présenté comme un professionnel de la santé réglementé;^[5]

[3] Il est important de noter que le simple fait d'omettre le nom d'un client ne rend pas efficacement anonymes les renseignements personnels sur sa santé. Par conséquent, si vous faites référence à des exemples de cas spécifiques dans des publications sur les médias sociaux, veuillez à ne pas inclure trop de détails permettant d'identifier un client.

[4], (Ont) *Svec c. Kasperski* 2022 CanLII 61407.

[5], *Chaban c. Collège royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario* 2024 ONSC 1075



- L'envoi de courriels et la rédaction de messages publics sur Facebook contenant des allégations non professionnelles et de grande portée à l'encontre de l'autorité sanitaire qui l'employait, de la haute direction et de certains membres du personnel médical;^[6]
- La publication en ligne de déclarations commentant divers sujets d'intérêt social et politique, notamment les questions transgenres, le racisme, la surpopulation et la réponse à la COVID-19;^[7]
- La prise de photos de personnes à leur insu et sans leur consentement, la publication de ces photos sur une page Facebook publique et la rédaction de légendes diffamatoires sous les photos (ces faits se sont produits alors que le membre n'était pas en service et n'avaient aucun rapport avec sa profession);^[8]
- L'encouragement d'une patiente mineure à prendre une photo avec lui pendant qu'il la soignait et à la publier sur Snapchat;^[9]
- La publication de divers messages sur les médias sociaux exprimant des convictions personnelles intolérantes, comme les rôles traditionnels des sexes, les relations homosexuelles et ainsi de suite;^[10]
- La publication de renseignements personnels sur la santé d'un patient sur une page Internet accessible au public et destinée à collecter des fonds pour ce patient;^[11]
- La prise de vidéos d'un patient et des photos de ses excréments, puis leur partage, sans le consentement du patient, avec des collègues sur Snapchat;^[12]
- La création et la publication d'une série de vidéos TikTok contenant des commentaires négatifs sur un ami;^[13]
- Dans le contexte de la pandémie de la COVID, le fait de faire des déclarations qui remettent en cause les conseils et les recommandations des autorités sanitaires et du gouvernement.^{[14][15][16]}

Le moyen le plus simple de réduire le risque de problèmes avec votre organisme de réglementation professionnelle est de **séparer vos profils personnels et professionnels sur les**

médias sociaux. Si vous aimez exprimer votre opinion, faites-le sur votre compte personnel, sans mentionner que vous êtes un professionnel de la santé réglementé. Cela n'éliminera peut-être pas le risque de plainte, mais il vous sera beaucoup plus facile de vous défendre en affirmant que vous exprimiez votre opinion à titre personnel.

Enfin, réfléchissez avant de publier, même lorsque vous n'êtes pas en service. **Prendre un moment pour réfléchir aux conséquences possibles d'une publication sur les médias sociaux** peut vous éviter d'avoir à faire face à une enquête fastidieuse et longue menée par votre organisme de réglementation.

Cet article a été préparé et rédigé par Andrew McKenna, Wudassie Tamrat et Athyna Wolf de Gowling WLG, en partenariat avec BMS Canada Risk Services.

[6]. *Ontario (Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario) c. Waddell* 2020 ONCPSD 9.

[7]. *Peterson c. Ordre des psychologues de l'Ontario* 2023 ONSC 4685.

[8]. *Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario c. Kaprusiak* 2022 ONOCT 28.

[9]. *Collège royal des chirurgiens dentistes de l'Ontario c. Ghandour*, 2022 CanLII 138544 (ON RCDSO).

[10]. *Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario c. Hall*, 2022 ONOCT 118.

[11]. *Kaufman*, 2012 CanLII 99767.

[12]. *Ont. Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario c. Proulx* 2019 CanLII 103283.

[13]. *Ordre des psychologues de l'Alberta et Campbell*, (2024).

[14]. *Ont. JW c.BJH* 2017 CanLII 50748.

[15]. *Pitter c. Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario et Alviano c. Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario*, 2022 ONSC 5513 (CanLII).

[16]. *Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario c. Trozzi* 2023 ONPSDT 22.

