



L'HUMAIN. AVANT TOUT.

Balises entourant l'utilisation des médias sociaux par les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec¹

Ces balises ont pour objectif de :

- garantir le respect des droits des individus, notamment celui de la confidentialité et de la protection de leurs renseignements personnels;
- préserver l'image et la crédibilité de l'Ordre et des professions qu'il encadre;
- conscientiser tout utilisateur au caractère éminemment public des contenus diffusés sur les médias sociaux;
- sensibiliser tout utilisateur sur l'exercice de ses libertés et de ses droits fondamentaux, dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général;
- sensibiliser tout utilisateur quant aux risques que comporte l'utilisation des médias sociaux.

Portée

Ce document vise à encadrer la participation des membres aux quatre plateformes investies par l'Ordre, soit le blogue de l'Ordre, Slideshare, Twitter et Facebook. Cependant, les principes qu'il énonce sont également valables pour toutes les plateformes propres au Web 2.0.

Recommandations et rappel des règles et normes encadrant la pratique professionnelle

Ce document s'inspire des lois et règles régissant la société québécoise dans son ensemble. Il rappelle également les normes et les règles auxquelles sont tenus de se conformer les membres de l'OTSTCFQ en tant que membres du système professionnel.

Voici les grandes assises normatives sur lesquelles s'appuie ce document :

- la [Charte des droits et libertés de la personne](#)
- le [Code civil du Québec](#)
- les [Règlements concernant les travailleurs sociaux](#) (inclus au [Code des professions](#)) et particulièrement le [Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec](#).

Votre statut particulier implique une responsabilité accrue

Comme membre de l'Ordre, votre statut vous confère un pouvoir d'influence, si ce n'est un rôle d'autorité. Cette position implique que vous préserviez avec soin la crédibilité liée à votre titre, laquelle est au cœur même de la relation de confiance entre le professionnel et son client. Cette responsabilité vous incombe non seulement durant les heures de travail et sur les lieux de vos activités professionnelles; elle vous incite également à la prudence dans vos activités privées, comme l'indiquent les paragraphes suivants.

Vie privée et vie publique : savoir respecter la frontière

La vie privée et la vie professionnelle n'impliquent pas les mêmes obligations et ni les mêmes responsabilités. La frontière délimitant ces deux sphères d'existence tend à s'atténuer depuis

¹ Certains contenus de ce document pourraient être modifiés; d'autres contenus pourraient s'ajouter.

l'avènement des médias sociaux. Facebook, par exemple, donne au concept « d'ami » une définition beaucoup plus large en l'assimilant à toute forme de connaissance. Les membres de l'Ordre devront être très vigilants avant d'accepter des demandes d'amitié. Il serait plus prudent de restreindre leur réseau sur les médias sociaux à un cercle de relations plus étroites, quitte à tenir des comptes séparés pour les sphères privées et professionnelles.

L'utilisation décontextualisée des renseignements personnels

Les possibilités d'utilisation des renseignements personnels dans un contexte différent de celui dans lequel ils ont été initialement partagés constituent un ensemble de risques que vous ne pouvez ignorer. Les informations personnelles dévoilées sur un site de réseau social peuvent être utilisées de plusieurs façons.

Intervenir dans le respect des limites de ses compétences

Gardez-vous d'intervenir sur des questions situées hors de votre champ de compétence. Si les échanges vous amènent à aborder des notions trop pointues ou des domaines que vous ne maîtrisez pas, il est préférable de demander de l'aide auprès de personnes qualifiées, ou référer à une autorité compétente. Par ailleurs, comme professionnel, vous jouissez d'une crédibilité supplémentaire. À ce titre, soyez prudent dans vos affirmations et distinguez clairement votre opinion des faits avérés.

Ne pas agir à titre de porte-parole de l'Ordre

À moins d'y avoir été dûment autorisé par l'Ordre, vous ne pouvez prendre position au nom de l'Ordre ou des professionnels qu'il représente. Si vous êtes témoin d'informations erronées ou négatives, ou encore si des questions liées à l'Ordre ou à la profession sont soulevées, vous devrez en informer la direction des communications, en vous adressant à la personne dont les coordonnées sont inscrites à la fin de ce document.

Médias sociaux et cyberintervention ne vont pas de pair

Les médias sociaux ne constituent pas des plateformes adéquates pour offrir des services professionnels. Si certains membres de l'Ordre expérimentent la cyberintervention sous différentes formes (en ayant recours à différentes technologies comme modalités d'intervention à distance), les outils employés doivent permettre une pratique conforme aux normes et exigences de l'Ordre, particulièrement afin de garantir la confidentialité des échanges.

Respect des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle

Les règles encadrant la publication et la diffusion de documents en format papier valent également pour toute publication en ligne. Vous devez obtenir l'autorisation de l'auteur d'un contenu avant de le diffuser et en indiquer clairement la source. Les technologies du Web 2.0 offrent différents moyens de rediriger le lecteur vers les contenus externes auxquels vous référez et il est de bon ton d'y avoir recours.

Transparence et intégrité

Sur les tribunes offertes en ligne par l'Ordre, il est interdit d'employer une fausse identité, ou d'intervenir de manière anonyme ou sous un pseudonyme. Vous devrez vous identifier clairement, indiquer votre titre professionnel et préciser vos responsabilités au sein de l'Ordre, le cas échéant.

Agir de manière responsable

Chacun est tenu entièrement responsable des contenus qu'il diffuse sur les médias sociaux. Toute intervention diffusée en ligne peut être retracée et mener à ses auteurs. L'information demeure accessible et publique très longtemps. La prudence est donc de mise en tout temps. Si vous n'êtes pas prêts à exprimer publiquement le commentaire ou l'opinion que vous vous apprêtez à publier sur les médias sociaux, ne le publiez pas.

Le ton des échanges

Les médias sociaux ne devraient pas être un lieu de conflits, mais plutôt un lieu d'échanges constructifs, surtout si la personne qui s'exprime peut être identifiée à l'Ordre ou aux professions qu'il représente. L'Ordre vous invite à adopter une attitude respectueuse, à demeurer ouverts à la critique et à la différence.

Contenu litigieux et portée juridique

Aucun contenu litigieux ne sera toléré sur les tribunes de l'Ordre. Voici les types de contenus qui seront considérés comme tels² :

- contenu portant atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, notamment au droit à l'image, au respect de sa vie privée, de sa dignité, de sa réputation et de la confidentialité de ses renseignements personnels;
- contenu discriminatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap;
- contenu diffamatoire, de propagande ou irrespectueux (attaque, insulte, langage menaçant ou obscène, propos homophobes, harcèlement, chantage, images dégradantes, et autres);
- contenu disgracieux et déplacé;
- contenu non autorisé commercial, publicitaire ou pourriel destiné à faire la promotion d'une idée, d'un service ou d'un bien (matériel ou immatériel).

Sanctions éventuelles

Tout utilisateur contrevenant à la présente politique pourrait se voir bloqué ou banni des tribunes virtuelles de l'Ordre. Si les comportements reprochés impliquent une faute professionnelle (en dérogeant aux règles et aux normes en vigueur, ou en portant atteinte à la dignité de la profession), une demande d'enquête pourrait être déposée au Syndic de l'Ordre.

L'utilisation des contenus à des fins judiciaires ou disciplinaires

Les informations consignées dans les environnements des réseaux sociaux sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre de procédures devant les tribunaux ou devant des instances disciplinaires. L'actualité relate souvent des cas où des contenus diffusés sur les médias sociaux ont été présentés comme preuves lorsque le tribunal traite des dossiers liés à la garde d'enfants, ou pour justifier le recours à des mesures disciplinaires contre des professionnels.

Modération et contrôle

Afin de veiller au respect des règles et normes énoncées dans ce document, la direction des communications agira en tant que modérateur sur les différentes tribunes de l'Ordre (blogue, Facebook, Twitter).

Pour dénoncer toute intervention ou tout contenu litigieux ayant cours sur les tribunes de l'Ordre, veuillez communiquer avec Anouk Boislard, agente de communication, durant les heures de bureau, soit de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi, par courriel à l'adresse suivante : aboislard@otstcfq.org, ou par téléphone au 514 731-3925 (poste 223), ou au numéro sans frais, soit le 1-888-731-9420.

² Ce contenu est largement inspiré de la Politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et de services sociaux - Projet type, développé par l'AQESSS en novembre 2011.

FICHE AIDE-MÉMOIRE

Questions importantes avant d'intervenir sur les médias sociaux

- ✓ *Quand j'interagis par des moyens électroniques, est-ce que j'utilise la technologie et les médias sociaux afin d'apporter une contribution qui profite soit à la population, ou à ma profession, ou est-ce plutôt pour combler un besoin personnel?*
- ✓ *Pourquoi suis-je en train de partager cette information avec une personne du public? Est-ce pour des motifs professionnels ou personnels?*
- ✓ *Cela m'inquiète-t-il que mes clients, leur famille, mes superviseurs, mes proches et les médias puissent voir cette photo ou ce commentaire?*
- ✓ *Mes pairs ou mes superviseurs considéreraient-ils le contenu que j'ai affiché comme étant raisonnable et professionnel?*
- ✓ *Est-ce que je communiquerais de cette manière dans ma communauté?*
- ✓ *Les photos, les vidéos ou les enregistrements sonores que j'affiche risquent-ils d'être manipulés ou mal interprétés?*
- ✓ *Est-ce que je fais des efforts pour me sensibiliser et pour en apprendre plus sur les progrès technologiques dans le domaine des médias sociaux afin de me prémunir contre une mauvaise utilisation?*
- ✓ *De quelle façon mon existence en ligne (c'est-à-dire les contenus que je dépose en ligne et ceux qui sont affichés par d'autres personnes) reflète-t-elle mon professionnalisme, et quelle impression ce contenu donne-t-il de ma profession?*

Cette liste est largement inspirée de celle proposée dans la Recommandation professionnelle sur l'utilisation des moyens de communication électronique et des médias sociaux, publiée par l'Ordre des enseignants et des enseignantes de l'Ontario, 23 février 2011.

Bibliographie

AQESSS, Politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et de services sociaux - Projet type, novembre 2011.

CEFRIO, Guide juridique sur les enjeux et risques juridiques du Web 2.0, janvier 2012, accessible au <http://www.cefrio.qc.ca/publications/detail-dune-publication/categorie/guides/publication/5329/> .

DUBOIS, Didier, PELLETIER, Émilie, POIRIER, Katherine, Comment bâtir votre politique d'utilisation des médias sociaux, Éditions Yvon Blais, 2011

Ordre des enseignants et des enseignantes de l'Ontario, Recommandation professionnelle sur l'utilisation des moyens de communication électronique et des médias sociaux, 23 février 2011.

Autres documents consultés ou en cours de consultation

Lise Betteridge M.SW, RSW, Practice Notes: Social Media and Practice: Protecting Privacy and Professionalism in a Virtual Word, OCSWSSW, Perspective, Fall 2011, 16-20.

Annette Johns MSW, RSW, Ethical Considerations in the World of Social Media, NLASW, Practice Matters, November 2011.

Rebecca Judd and Lon Johnston, Ethical Challenges of Using Social Network Sites for Students in Professional Social Work Programmes, Journal of Social Work Values and Ethics, Spring 2012, vol. 9, No. 1, 5

Melinda Lewis, Social Work Ethics and Social Media (2010)
<http://melindaklewis.com/2010/01/25/social-work-ethics-and-social-media/>

Sara Martin, The Internet's ethical challenges (2010)
<http://apa.org/monitor/2010/07-08/internet,.aspx>

Frederic Reamer, Novel Boundary Challenges: Social Networking (2011)
www.socialworktoday.com/news/eoe_111309.shtml

Matthew Robb, MSW, LCSW-C , Pause Before Posting - Using Social Media Responsibly, Social Work Today, Jan/Feb 2011, vol. 11, no. 1, 8.
www.socialworktoday.com/archive/020911pg8

Richard Silver and Dale Atkinson, Legal Response to Electronic Practice, Presentation, ASWB Spring Meeting, 2012

Tracey Bartley Young, Facebook: Ethical and Clinical Considerations (2011)
www.socialworker.com/home/Feature-Articles/ethcis/Facebook