



Fiche d'information : Les médias sociaux

Scénario : Sur le profil de son compte Twitter, Éric précise qu'il est infirmier immatriculé (II) dans un hôpital local. Durant la fin de semaine chez lui, Éric répond à un tweet en publiant de multiples commentaires désobligeants au sujet de son lieu de travail, qui sont retransmis par d'autres. Choqué et s'interrogeant sur la véracité des commentaires, un membre du public décide d'appeler à l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (AIINB) pour s'informer s'il est possible de déposer une plainte pour « commentaires non professionnels publiés en ligne ».

De plus en plus, les communications envoyées par l'entremise des médias sociaux sont suivies, retweetées, commentées et partagées bien au-delà de l'auditoire visé. Cet appétit grandissant pour le clavardage sensationnel illustre à quel point les II et les infirmières praticiennes (IP) doivent faire preuve de vigilance dans leur utilisation des médias sociaux pour communiquer.

L'Association des infirmières et infirmiers du Canada (2012) définit le terme « médias sociaux » comme des groupes d'applications et de technologies sur Internet qui facilitent la création et le partage d'information, d'idées et d'intérêts professionnels, ainsi que d'autres formes d'expression au moyen de communautés et de réseaux virtuels. Elle ajoute que les médias sociaux comprennent le réseautage social, les forums de discussion en ligne, les clavardoirs, les messages textes ou la messagerie instantanée, les blogs, les wikis, le partage de fichiers (vidéo et audio) et les mondes virtuels.

Les médias sociaux sont devenus, dans leurs différentes formes, des outils très faciles à utiliser et un moyen privilégié de communiquer avec la famille et les amis. Vous pensez peut-être que l'utilisation des médias sociaux à de telles fins est un « usage personnel », mais vous devez aussi savoir que le partage d'information, d'opinions et de photos peut facilement franchir la ligne entre le personnel et le professionnel et avoir une incidence négative sur la perception que les gens ont de votre professionnalisme et de la profession infirmière en général.

L'AIINB ne réglemente pas l'utilisation des médias sociaux, mais elle réglemente la pratique des II et des IP dans un environnement où les médias sociaux sont omniprésents. La *Loi sur les infirmières et infirmiers* précise que les II et les IP doivent rendre des comptes sur leur profession et sur toute « conduite indigne d'un membre, y compris toute conduite susceptible de porter atteinte à la réputation de la profession infirmière ou de l'association » (AIINB, 2002). Ces attentes s'appliquent à l'ensemble des II et des IP et peuvent aussi viser ce qui se passe à l'extérieur du travail ou du milieu d'exercice.

En utilisant les médias sociaux, les II et les IP sont responsables de leurs actions et de leurs commentaires et elles doivent rendre des comptes non seulement à leur client, mais aussi à leur employeur, à la profession qu'elles représentent et au public qu'elles servent. Pour utiliser les médias sociaux et autres technologies de partage d'information de façon responsable, gardez à l'esprit les conseils suivants :

- développez votre propre compétence des médias sociaux, connaissez la loi et la technologie et ayez les habiletés et le jugement nécessaires pour les utiliser de façon appropriée et conforme à l'éthique;
- n'offrez pas de conseils de santé en réponse à des questions ou à des commentaires publiés dans les médias sociaux;
- abstenez-vous de formuler des commentaires désobligeants au sujet de votre employeur ou de vos collègues de travail (menaces, harcèlement, propos blasphématoires, obscènes, sexuellement explicites, racistes ou homophobes ou autres commentaires offensants);



- maintenez toujours les limites professionnelles de la relation infirmière-client et évitez d'avoir des relations personnelles dans les médias sociaux avec des clients;
- connaissez et respectez les politiques de l'organisation concernant l'utilisation des médias sociaux personnels et professionnels au travail, et sachez comment gérer les atteintes à la vie privée;
- ne publiez pas de contenu et ne parlez pas au nom de l'employeur à moins d'en avoir l'autorisation, et respectez toujours les politiques applicables de l'employeur;
- lorsque vous utilisez les médias sociaux, réfléchissez au pourquoi, au comment et au quand et aidez les autres à faire de même, et appliquez votre jugement professionnel pour garder vos obligations envers les clients, les collègues et l'employeur à l'avant-plan (International Nurse Regulators Collaborative, 2016).

Pour éviter de s'exposer à d'éventuelles conséquences fâcheuses sur le plan personnel ou professionnel, il faut bien comprendre les risques posés par l'utilisation des médias sociaux et autres technologies d'échange d'information (AIINB, 2017).

Pour plus de renseignements sur l'utilisation des médias sociaux et les responsabilités des II et des IP à cet égard, veuillez communiquer avec l'AIINB au 1-800-442-4417 ou par courriel à aiinb@aiinb.nb.ca.

Le saviez-vous?

S., infirmière immatriculée (II) qui travaillait en Saskatchewan, a publié sur sa page Facebook et sur Twitter en février 2015 des commentaires critiques sur les soins de fin de vie reçus par son grand-père dans un établissement de soins de santé. Dans ses publications, elle remettait en question la compétence du personnel et elle identifiait l'établissement. Elle remettait également en question la compassion des professionnels de la santé et se demandait si le personnel se souciait réellement des résidents et des patients. L'infirmière S. a écrit qu'« en tant qu'infirmière et avide défenseure des soins de santé moi-même, je me DOIS de dire quelque chose ». L'établissement a déposé une plainte auprès de la Saskatchewan Registered Nurses' Association, qui a conclu que la conduite de l'infirmière S. devait faire l'objet de mesures disciplinaires.

Le comité de discipline a ordonné à l'infirmière S. :

- *de revoir les normes ainsi que le Code de déontologie et de soumettre un essai-réflexion sur chacun de ces deux documents dans les deux mois suivant la décision;*
- *de suivre le module d'apprentissage en ligne de l'Association des infirmières et infirmiers du Canada sur le Code de déontologie dans les deux mois suivant la décision;*
- *de payer une amende de 1 000 \$ comme facteur de dissuasion générale;*
- *de payer 25 000 \$ pour couvrir les frais de procédure.*

(Maciura et Wade, 2019)



Ressources

[Question juridique : Médias sociaux](#) Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada (SPIIC)

[Social Media in Professional Practice](#) (SPIIC) (disponible en anglais seulement)

[Médias sociaux](#) (SPIIC)

[Directive professionnelle : Utilisation responsable et éthique des médias sociaux et des technologies d'échange d'information](#) (AIINB)

Références

Association des infirmières et infirmiers du Canada. (2012). *Déontologie pratique. Lorsque le privé devient public : les défis éthiques et les possibilités liés aux médias sociaux*. Ottawa, chez l'auteur.

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick. (2002). *Loi sur les infirmières et infirmiers*. Fredericton, chez l'auteur.

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick. (2017). *Directive professionnelle : Utilisation responsable et éthique des médias sociaux et des technologies d'échange d'information*. Fredericton, chez l'auteur.

International Nurse Regulators Collaborative. (2016). *Position Statement. Social Media Use: Common Expectations for Nurses*. Ontario, chez l'auteur.

Maciura, J., & Wade, A. (2019). How Off-Duty Use of Social Media May Lead to Professional Discipline. *Journal of Nursing Regulation*, 9(4), 31-33.