

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : une réflexion vers une utilisation responsable

Dans le texte qui suit, le terme « personne » a été utilisé pour faire référence au patient, client, utilisateur de service de santé ou usager.

1. Introduction

La rapidité de l'évolution des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de leur utilisation est sans précédent. Les avantages immenses que représentent ces avancées ne peuvent être mis en cause. Grâce à ces nouvelles technologies, il est plus facile de communiquer, d'échanger et de diffuser de l'information. Dans le domaine de la santé, difficile de s'imaginer privés des nombreuses possibilités qu'offrent ces technologies, qu'il s'agisse d'interagir rapidement dans un contexte clinique, de partager de l'information, de consulter des collègues ou de partager son expertise.

À l'instar d'autres technologies qui se développent rapidement, l'utilisation des TIC présente certains risques. Il convient donc de les identifier afin d'exploiter leurs possibilités de façon responsable et respectueuse, et ce, dans le cadre d'une pratique des professionnels de la santé en accord avec les normes éthiques et déontologiques.

2. Définition du domaine

Le domaine retenu est celui des TIC, qui englobe l'ensemble des technologies permettant de créer, d'interagir ou de partager de l'information ou des opinions de façon électronique sous forme de texte, d'audio, de photos ou de vidéos. L'interaction ou le partage peut avoir lieu dans les différents contextes suivants :

- Formation universitaire : PowerPoint, courriel, etc.
- Relations thérapeutiques avec des personnes ou entre professionnels : courriel, texto, photo, Skype, dossier sur une clé USB, etc.
- Activités en lien avec sa profession : Twitter, LinkedIn, Facebook, YouTube, blogue, site Web, etc.

Qu'il s'agisse de communiquer avec un étudiant, un patient, un client ou un autre professionnel, de discuter de cas avec des collègues, de diffuser de l'information professionnelle ou de faire connaître des aspects de sa vie personnelle, toute utilisation des TIC exige des comportements éthiques et responsables qui permettent d'en tirer les bénéfices souhaités sans provoquer d'effets indésirables.

3. Énoncé d'engagement

Ce document sur l'utilisation optimale et responsable des technologies de l'information et de la communication s'appuie sur les savoirs promus dans le Cadre de référence sur l'imputabilité sociale et le professionnalisme¹ que sont le sens du devoir et des responsabilités, le respect de l'autre et l'altruisme ainsi que le souci de justice.

4. Objectifs

Le concept de professionnalisme adopté par la Faculté de médecine comme valeur phare devrait guider toutes les actions individuelles et facultaires. Ce document s'adresse aux étudiantes et étudiants ainsi qu'au personnel enseignant utilisant des TIC dans un contexte universitaire ou clinique.

Pour rédiger ce document, le groupe de travail s'est vu confier le mandat suivant :

- Proposer une définition du domaine des TIC;
- Développer l'argumentaire sur les avantages des technologies de l'information et de la communication et les principes à respecter pour que leur utilisation soit optimale et responsable;
- Élaborer des lignes directrices pour une utilisation optimale et responsable des technologies de l'information et de la communication dans les contextes universitaire et clinique;
- Formuler des recommandations sur la diffusion et l'utilisation du document.

5. Les avantages liés à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication

5.1. Le contexte universitaire

Dans un milieu universitaire, les TIC peuvent être utiles comme soutien à l'enseignement, dans les communications avec les étudiantes, lors du suivi de leur évolution et pour fournir de la rétroaction. Elles peuvent aussi faciliter le travail à distance : réalisation de travaux collectifs, discussion, partage de l'information et consultation rapide de banques de données. Elles permettent donc une plus grande liberté dans l'organisation du travail. Au sein d'une même discipline, les TIC rendent plus aisés l'entraide et les échanges entre les étudiantes et étudiants.

Les TIC contribuent à l'avancement des connaissances en maximisant la circulation de l'information et des avancées scientifiques, rendant possible leur utilisation rapide. Elles facilitent le repérage de ressources lors de travaux sur des thèmes partagés et la mise en commun de découvertes ou d'avancées.

¹ Le document disponible sur le site Web de la Faculté de médecine dans les documents officiels et promotionnels.

5.2. Le contexte clinique (soins en cabinet, dans un établissement et à domicile)

Les gains attribués à l'utilisation des TIC dans l'exercice des professions de la santé sont le plus souvent la rapidité et l'efficacité. Sous l'angle d'une relation interpersonnelle, les avantages évoqués par les professionnels sont : une plus grande facilité pour les joindre (multiplication des moyens), un meilleur suivi grâce à la circulation de l'information ainsi qu'une forme de responsabilisation des personnes qui participent plus activement à leur prise en charge et à leur suivi. Dans le milieu hospitalier, on remarque une amélioration possible de la qualité du suivi, car en pouvant agir plus rapidement, on peut rassurer la personne, éviter une détérioration de sa condition et par conséquent, une hospitalisation plus longue. L'utilisation d'images et d'enregistrements audio et vidéo peut également améliorer la prise en charge en facilitant l'analyse de la condition de santé d'une personne et de son environnement, ainsi qu'améliorer le suivi de l'évolution de sa condition. Il est fréquent pour les professionnels de la santé de travailler dans un cabinet ou une clinique à partir d'images et de vidéos partagées pendant la consultation, par exemple, pour montrer un mouvement anormal ou un changement dans sa condition ponctuelle. Ces nouveaux outils s'intègrent donc aux questionnaires et aux examens physiques des professionnels de la santé.

La communication entre les professionnels est certainement une des dimensions de la pratique qui bénéficie le plus des TIC : la communication est souvent plus simple et plus rapide et elle peut se faire avec plusieurs personnes à la fois. Ainsi, il devient plus facile de demander un avis. Par exemple, la consultation d'un tiers à l'aide d'une image facilite le diagnostic. Les appareils mobiles permettent d'améliorer l'établissement de bons diagnostics plus rapidement et par une équipe virtuelle qui soutient les cliniciens de première, deuxième et troisième lignes. Dans un contexte de supervision, on peut éviter les déplacements des superviseurs en fournissant une information plus précise sur la condition de la personne soignée (détails sur une photo ou un autre support visuel) ou sur l'urgence d'une consultation (texto par rapport au téléavertisseur, par exemple). Lorsque cela l'exige, les communications avec des intervenants des autres milieux peuvent aussi être facilitées. Les avantages que présente l'utilisation des TIC sont aussi notables en matière d'avancement et d'intégration de connaissances récentes : les consultations permettant d'être informé rapidement des approches innovantes; le partage de publications et l'accès rapide à celles-ci; le rapport d'observations tels les effets secondaires à la suite d'une intervention; la diffusion rapide et large d'observations et de nouvelles connaissances. Dans les établissements institutionnels, les TIC présentent aussi l'avantage de simplifier et d'accélérer la diffusion large de l'information.

6. Les risques liés à l'utilisation des TIC

Ces avantages soulèvent toutefois un certain nombre d'enjeux importants en ce qui concerne les principes auxquels sont tenus tous les professionnels de la santé. Ces innovations technologiques

comportent des risques lorsqu'elles sont rapidement adoptées et intégrées sans lignes directrices ou encadrement. Ces risques peuvent mettre en péril certains des bénéfices obtenus, certains droits fondamentaux ou l'actualisation de certaines valeurs de la pratique, d'où la nécessité de recenser les problèmes connus tant en clinique qu'en recherche et de repérer, à partir des caractéristiques des différentes TIC, les pièges à éviter. Ce processus de reconnaissance des risques permet également de renforcer les règles déontologiques à privilégier et les contextes qui permettent de tirer profit des avancées sans pénaliser celles et ceux qui les utilisent de même que les populations concernées.

6.1. Les risques liés aux normes en vigueur

Les risques liés à l'utilisation des TIC découlent de leurs caractéristiques. Les échanges rapides avec plusieurs autres utilisateurs sont facilités, de l'information sensible (photos de documents ou de personnes) peut être transmise. Ces contenus sont susceptibles d'être enregistrés et parfois transitent par des serveurs situés à l'étranger. Les TIC rendent ainsi possible l'appropriation du matériel par d'autres personnes que celles à qui l'information est destinée.

La préoccupation majeure concernant la confidentialité de l'information qui circule² est de minimiser l'impact des conséquences d'utilisation sur la personne ou l'organisation. Le respect de la vie privée et la confidentialité de l'information personnelle ne sont nullement assurés par la simple prudence. Des mesures de protection sont essentielles et la conscience de l'utilisateur à l'égard de la portée de la technologie utilisée diminue les risques liés aux TIC.

Qu'il s'agisse d'un échange avec un patient, un client, un superviseur, un professeur, un collègue ou un étudiant, l'information qui circule doit être protégée au même titre qu'elle le serait dans un échange qui se tiendrait sur place ou par téléphone. Les règles de protection de l'information, telles qu'elles existaient avant que le recours aux TIC ne se répande, doivent être adaptées selon la technologie utilisée. Cette protection doit permettre d'éviter que l'information ne soit obtenue par une personne à qui elle n'est pas destinée. Il faut faire en sorte qu'elle soit rendue anonyme, utilisée exclusivement pour des fins justifiables sur les plans professionnel, éthique et déontologique, et qu'elle soit automatiquement détruite ou conservée à un endroit prévu légalement.

² Le respect des renseignements personnels est doublement protégé par l'environnement normatif. D'une part, le principe du respect de la confidentialité des dossiers tenus par un établissement de santé est prévu à l'article 19 de la Loi sur les services de santé et des services sociaux (L.S.S.S.S.). Il est important de noter que la confidentialité de chacune de l'information que contient le dossier médical est ici concernée, que le dossier soit entier ou sectionné. D'autre part, le Code de professions dicte que le professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession.

Ainsi, l'utilisation des technologies pour transmettre de l'information au sujet d'une personne requiert le consentement de celle-ci. De même, une information juste doit être transmise au regard des risques potentiels pour la qualité des soins (par exemple, la transmission de l'information insuffisante).

6.2. Les risques liés aux valeurs et principes du professionnalisme

Un autre risque souvent évoqué concerne l'impact de la communication technologique sur les relations humaines. Ainsi, malgré les avantages mentionnés plus haut, il est possible que la qualité du contact, sur le plan humain, de même que la connaissance et la compréhension de la situation vécue par la personne concernée soient amoindries par la communication électronique. Dans le contexte de relations thérapeutiques, l'expression et l'interprétation des non-dits, l'observation large (au-delà de ce que peut révéler une photo, par exemple) et l'établissement de la confiance sont souvent moins bien servis par une communication électronique. Lorsque les TIC se substituent aux échanges, la qualité des décisions et des interventions peut être altérée. Par ailleurs, les personnes qui acceptent de communiquer avec les professionnels de la santé en utilisant les TIC peuvent avoir des attentes différentes, notamment en ce qui concerne l'accessibilité. En effet, ce type de communication est propice à un non-respect des frontières professionnelles, ce qui peut amener le professionnel de la santé à apporter des clarifications aux personnes concernées afin de préserver la distance thérapeutique. Enfin, tout le monde n'a pas nécessairement intégré l'utilisation des TIC dans son quotidien. De ce fait, personne ne doit être pénalisé.

Dans les rapports entre les enseignants (incluant les superviseurs) et les étudiants de quelque niveau que ce soit, l'utilisation des TIC peut agir sur la relation et la qualité de la pédagogie. Si elles peuvent faciliter les échanges, leur usage peut devenir une source d'irritation et intervenir dans l'organisation du travail de façon indue. Par exemple, un superviseur peut être trop sollicité, un étudiant peut se voir confier trop de responsabilités, la dépendance par rapport à l'avis d'un supérieur ou d'un collègue étudiant peut progressivement se substituer à l'apprentissage de la prise de décision, etc. Une communication par l'entremise des TIC peut également avoir lieu à tout moment de la journée ou de la nuit, ce qui peut entraîner des abus dans les échanges entre un étudiant et un enseignant ou entre une personne et un professionnel de la santé.

L'information qui y circule peut toutefois interférer avec la vie professionnelle (ou étudiante) et le risque de brouillage des frontières entre la vie professionnelle et la vie privée est présent. Ici aussi, le développement de saines relations humaines et d'une bonne collaboration peut être entravé parce qu'une information ou une interaction dans un réseau social n'a pas nécessairement la même portée qu'une relation en personne. Avec les réseaux sociaux, la marginalisation, le harcèlement, l'utilisation de l'information hors contexte ou à d'autres fins que celles initialement visées sont chose courante. Un professionnel de la santé ou un étudiant qui

utilise les réseaux sociaux sans faire une distinction entre sa pratique en tant que professionnel ou étudiant et sa vie personnelle peut nuire à sa réputation, compromettre son avenir ou entacher la représentation de sa profession actuelle ou future. Bref, les réseaux sociaux n'ont pas été conçus pour des usages professionnels et, même s'ils sont largement utilisés à ces fins, le risque est toujours présent que l'information qui s'y trouve se retourne contre l'auteur.

7. Principes à respecter

La conformité aux exigences du Code de professionnalisme [disponible sur le site Web de la Faculté de médecine] est une condition essentielle à l'utilisation responsable des TIC.

Les différents codes de déontologie professionnelle contiennent, pour leur part, des articles sur le respect du secret professionnel et sur la discrétion nécessaire dans les communications (voir le point 11). Certains codes, comme le Code de déontologie des médecins [disponible sur le site Web du Collège des médecins du Québec], mentionnent explicitement ces exigences dans le contexte de l'utilisation des technologies de communication et de participation à des réseaux sociaux. Par ailleurs, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information précise l'obligation de prendre les moyens nécessaires lors de la transmission de l'information protégée par le secret professionnel³.

Rappelons aussi l'article 20, alinéa 9, du Code de déontologie du Collège des médecins du Québec, qui stipule que le médecin « doit documenter dans le dossier du patient toute communication faite à un tiers, avec ou sans le consentement du patient, d'un renseignement protégé par le secret professionnel ».

De même, différents codes consultés précisent que lorsqu'il s'agit de partager publiquement son expertise, les règles usuelles en matière d'intégrité intellectuelle s'appliquent (les fondements scientifiques avérés, notamment). Pour faire connaître les services professionnels, il s'avère que l'exactitude des renseignements, le respect d'autrui et le souci de la réputation de la profession sont essentiels. Enfin, toute information concernant les personnes ne peut être rendue publique sans leur consentement.

Les grands principes éthiques à respecter que sont l'autonomie, la bienveillance et la justice s'appliquent à tous les comportements professionnels dans le domaine de la santé. Les principes fondamentaux d'une conduite responsable lors de l'utilisation des TIC existent donc déjà. Pour être en mesure de s'y conformer, il est recommandé de « prendre le temps de s'informer adéquatement sur les technologies que l'on souhaite utiliser, sur les risques inhérents à leur

³ Gouvernement du Québec, [Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information \(chapitre C-1.1\)](#), à jour au 1er juin 2018.

utilisation ainsi que sur les méthodes ou les solutions assurant la prévention ou la réduction de ces risques⁴ ».

Quelle que soit l'utilisation qu'on fait des TIC, il ne faut jamais perdre de vue que, sans précautions particulières, toute communication électronique peut être publique, permanente et sans limites géographique⁵.

Une fois ces règles connues, comment s'assurer concrètement qu'elles soient respectées dans les gestes quotidiens ou lors de situations particulières au cours desquelles l'utilisation d'une technologie apparaît comme présentant un avantage? La démarche de réflexion proposée consiste à :

1. Comprendre le fonctionnement et les possibilités de la technologie utilisée.
2. S'interroger sur les risques de nature scientifique, éthique et normative.
3. Adopter le comportement qui permet une utilisation judicieuse, réfléchie et consciente tout en évitant les risques associés.

Les situations conflictuelles, désagréables, nuisibles ou non professionnelles sont multiples. À cet égard, des discussions entre collègues, des consultations pour obtenir une expertise en matière de TIC et d'éthique appliquée peuvent se révéler nécessaires pour trouver des façons responsables de le faire. Alors que les technologies évoluent rapidement, des lignes directrices se développent quant aux pratiques concrètes à privilégier par les professionnels, entre autres en ce qui concerne les principes à respecter pour obtenir un consentement avant d'utiliser les TIC pour échanger de l'information au sujet d'une personne.

8. Questions de réflexion

Le secret professionnel est-il conservé?

- Est-ce que le matériel partagé de quelque manière que ce soit comporte un signe ou une information distinctive permettant d'identifier la personne?
 - Si oui, un consentement éclairé et écrit a-t-il été obtenu avant de procéder à ces échanges par voie électronique? La personne a-t-elle été informée des avantages, mais également des risques reliés à l'utilisation des TIC?
- L'expéditeur du message a-t-il effacé de son téléphone intelligent toute information nominative ou photo distinctive une fois l'échange terminé?
- Est-ce que tous les renseignements personnels et les identifiants pouvant révéler

⁴ Collège des médecins du Québec, [Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication : Guide d'exercice](#), Montréal (Québec), 2015, p. 5.

⁵ Ibid., p. 18.

l'identité de la personne ont été retirés? La personne a-t-elle consenti à l'usage qui a été fait de son dossier?

Le règlement sur la tenue des dossiers est-il maintenu?

- Tous les échanges électroniques entrants et sortants concernant la personne (courriels et textos) ont-ils été insérés dans son dossier?
- Toutes les photos prises ont-elles été transférées au dossier de la personne?

L'éthique professionnelle est-elle respectée?

- Est-ce qu'un comportement professionnel et personnel digne de la profession est maintenu dans les échanges qui ont eu lieu par le biais des TIC?
- L'obligation d'exprimer des opinions professionnelles conformes aux données actuelles de la science est-elle respectée?
- Est-ce le meilleur moyen de communication, convenu à l'avance avec le destinataire (patient, client, utilisateur de service de santé, usager ou professionnel)?

L'information nécessaire a-t-elle été recueillie?

- Les risques inhérents à l'utilisation des technologies envisagées ainsi que les méthodes et les solutions assurant la prévention ou la réduction de ces risques ont-ils été considérés?
- Un protocole de sécurité a-t-il été élaboré pour l'entreposage ou le transfert de l'information relative à la personne?
- Les appareils électroniques et le réseau Internet utilisés sont-ils suffisamment sécurisés pour le transfert d'information?
- L'expéditeur a-t-il un répertoire professionnel de numéros de téléphone distinct de son répertoire personnel?

9. Mises en situation d'utilisation optimale et responsable des TIC

Quelques situations plausibles

« ... [la professionnelle] doit toujours se souvenir qu'en utilisant les nouvelles technologies de l'information, incluant les médias sociaux, l'information transmise est publique (tout le monde peut y avoir accès), permanente (dans le temps) et universelle (aucune limite géographique). Il est de leur devoir d'utiliser les textos, les courriels et autres médias sociaux dans le respect de leurs obligations légales, éthiques et déontologiques.⁶ »

Le regroupement des informations sous forme de tableau s'inspire de l'article de l'American College of Physicians and the Federation of State Medical Boards (voir la bibliographie).

Dans les tableaux qui suivent, le terme « personne » a été utilisé pour faire référence au patient, client, utilisateur de service de santé ou usager.

Relation avec une personne

Situations	Avantages	Risques	Recommandations
Prendre une photo ou une vidéo de la personne	<p>Permet de documenter un phénomène et son évolution</p> <p>Facilite l'analyse et le diagnostic</p> <p>Permet l'optimisation et le réajustement de la prise en charge</p>	<p>Possibilité d'identifier la personne</p> <p>Envoi au mauvais destinataire</p> <p>Transit de l'information sur des plateformes/serveurs à l'étranger</p> <p>Multiplication de l'information sur plusieurs interfaces (ordinateur, tablette, téléphone) par le <i>cloud</i></p> <p>Ne pas obtenir l'ensemble des renseignements nécessaires pour porter un jugement clinique éclairé</p>	<p>Utiliser en premier lieu les ressources disponibles (ex. : photographe médical de l'établissement)</p> <p>Obtenir le consentement signé de la personne</p> <p>Transférer l'image prise au dossier et la supprimer de l'appareil électronique</p> <p>Prendre une photo qui ne permet pas l'identification de la personne</p> <p>Enregistrer le matériel sur un serveur et sur un appareil protégé</p>

⁶ Collège des médecins du Québec, *L'utilisation du téléphone intelligent (texto et courriel) et des médias sociaux*, 28 mars 2017.

Situations	Avantages	Risques	Recommandations
<p>Recevoir un appel ou un texto sur son téléphone cellulaire concernant une personne lorsque le professionnel est en consultation</p>	<p>Permet d'être au courant rapidement du changement de l'état d'une personne</p> <p>Améliore la vitesse de transmission de l'information</p>	<p>Risque possible de briser le lien de confiance entre le professionnel et la personne en consultation</p> <p>Risque de mauvaises transmissions d'informations importantes par cet intermédiaire (ex. : urgence médicale transmise par texto et défaillance du réseau mobile, délai avant la lecture du message)</p>	<p>Le téléavertisseur doit rester l'outil principal de communication</p> <p>Au même titre que le téléavertisseur, le téléphone cellulaire ne devrait pas être une barrière à la communication entre une personne et le professionnel de la santé lors d'une consultation</p> <p>Faire preuve de savoir-être et de savoir-vivre lors de l'utilisation des TIC devant un tiers (ex. : mettre le téléphone sur le mode vibration)</p>
<p>Recevoir une photo d'une plaie ou d'une partie du corps d'une personne par texto</p>	<p>Permet de réévaluer à distance un changement dans l'état d'une personne</p> <p>Permet d'ajuster à distance la prise en charge d'une personne (ex. : modifier une prescription ou un exercice)</p>	<p>Cette façon de faire peut nuire à la prise en charge globale, car une photo ne peut pas rendre justice à l'état général de la personne</p> <p>Possibilité de minimiser l'importance de revoir cette personne rapidement à l'hôpital ou en clinique pour évaluer la situation</p> <p>La personne pourrait se sentir laissée à elle-même puisqu'elle n'aurait pas eu de contact direct avec le professionnel</p>	<p>Toujours garder en tête que les outils de communication ne peuvent pas remplacer la consultation</p> <p>Dans le doute, inviter la personne à consulter un professionnel de la santé au même titre que si l'information avait été transmise par un autre moyen (ex. : appel d'un professionnel d'une région éloignée)</p> <p>L'approche humaniste doit rester au centre de la pratique professionnelle pour offrir des soins individualisés et de qualité</p>

Relation avec un professionnel au sujet d'une personne

Situations	Avantages	Risques	Recommandations
Envoyer une information concernant une personne par le biais des TIC dans le but d'avoir l'avis d'un collègue (photo, enregistrement audio ou vidéo, etc.)	Obtenir rapidement l'avis du collègue sans qu'il n'ait à se déplacer Rendre les soins plus efficaces Communiquer efficacement une information à plusieurs personnes à la fois	Fuite possible de l'information et bris de la confidentialité Conséquences négatives potentielles liées à la transmission incomplète des informations, car limitée par le type de TIC utilisé	Avoir le consentement éclairé de la personne Ne pas inclure de données nominatives (nom complet, numéro de dossier) et transmettre plutôt des éléments par rapport à la localisation : « Les personnes de l'étage sont stables. » Les photos et les vidéos ne devraient pas contenir des éléments permettant d'identifier la personne (visage, tatouage, etc.) Utiliser les plateformes les plus sécurisées possible
Répartir la charge de travail (ex. : les consultations, les personnes à voir au courant de la journée) avec les collègues	Plus efficace que de passer par le téléavertisseur Communiquer avec plusieurs personnes à la fois	Fuite possible de l'information et bris de la confidentialité Possibilité de faille dans la transmission de l'information (réseau défectueux, envoi incomplet) qui est moins présente lors d'une interaction en personne ou par téléavertisseur	Avoir le consentement éclairé de la personne Utiliser les plateformes les plus sécurisées possible Éviter que d'autres personnes soient en mesure de lire les textos échangés

Situations	Avantages	Risques	Recommandations
<p>Publier et transmettre un résumé de cas</p>	<p>Développer les connaissances des professionnels qui pourront bénéficier du partage d'un cas particulier ou rare</p>	<p>Bris de confidentialité si possibilité d'identifier la personne</p>	<p>Obtenir le consentement de la personne afin de résumer et de diffuser son cas Publier le résumé de cas dans une revue scientifique ou sur une plateforme dédiée à ce type de partage en accord avec les règles de diffusion d'information telles que définies par les règles éthiques des établissements et des revues scientifiques Ne pas publier un résumé de cas sur un média social destiné aux communications personnelles (ex. : Facebook)</p>

Activités en lien avec les études ou avec la profession

Activités	Avantages	Risques	Recommandations
Les étudiants utilisent les TIC (ex. : groupe Facebook, Google Documents) pour effectuer un travail d'équipe en lien avec une vignette clinique directement tirée du dossier d'une personne	<p>Communication rapide et efficace</p> <p>Réunit toute l'information en lien avec le travail</p> <p>Favorise le travail à distance</p> <p>Peut permettre à l'enseignant d'apprécier l'évolution du travail</p>	<p>Bris de la confidentialité</p> <p>Les applications peuvent être ouvertes sur plusieurs appareils, risquant que l'information soit vue par un tiers</p>	<p>Sensibiliser rapidement les étudiantes et les étudiants aux enjeux que soulèvent les TIC</p> <p>Faire preuve de créativité pour que les méthodes pédagogiques proposées permettent d'utiliser les TIC de façon judicieuse (ex. : rendre disponibles des plateformes conviviales et sécuritaires pour la réalisation de travaux d'équipe)</p>
Création de groupes Facebook regroupant des étudiantes et des étudiants d'un programme	<p>Partage des savoirs et entraide entre les étudiantes et les étudiants</p> <p>Permet de joindre efficacement les personnes concernées par une information</p>	<p>Apprentissage erroné si mauvaise information véhiculée</p> <p>Mise à l'écart ou discrimination vis-à-vis des étudiantes et des étudiants n'y ayant peut-être pas accès</p>	<p>Sensibiliser rapidement les étudiants aux enjeux que soulève l'utilisation des TIC</p>
Un étudiant prend une photo de la présentation PowerPoint de l'enseignant lors d'un cours	<p>Contribue à l'apprentissage</p>	<p>Non-respect des droits d'auteur si les règles de citation ou d'utilisation sont mal utilisées</p>	<p>Sensibiliser rapidement les étudiantes et les étudiants aux règles et aux enjeux associés à cette pratique</p>

Vie personnelle

Activités	Avantages	Risques	Recommandations
Prendre position sur un enjeu en lien avec la santé sur Facebook, en tant que professionnel de la santé comme un représentant de tous les membres d'une profession donnée	Participer au rayonnement de la profession Informer la population Exprimer son opinion professionnelle	Nuire à la réputation de la profession Tenir des propos qui ne sont pas partagés par les autres membres de la profession	Rester vigilant lorsque des informations personnelles peuvent identifier un membre d'une profession S'assurer de tenir des propos fondés
Partager une frustration vécue avec une personne en consultation sur sa page Facebook personnelle	Exprimer ses émotions et obtenir un avis externe rapide	Ne pas respecter la confidentialité de la personne Nuire à la réputation de la profession	Garder en tête que les écrits sont permanents Ne communiquer aucun renseignement qui permettrait d'identifier une personne reçue en consultation Tenir des propos respectant ses collègues de toute profession
Participer à des groupes d'échanges professionnels sur les médias sociaux (ex. : groupes Facebook, forums de discussion)	Avoir l'opinion des autres professionnels sur un cas clinique Partager les connaissances et l'expertise Développer un sentiment d'appartenance à un regroupement de professionnels	Être envahi par le travail dans sa vie personnelle Briser la confidentialité en dévoilant trop de renseignements au sujet d'une personne	Établir des limites entre le travail et la vie personnelle Créer un compte sur les réseaux sociaux réservé aux activités professionnelles S'en tenir aux propos essentiels en évitant les détails permettant l'identification de la personne



10. Étudiants du groupe de travail

- M. Jérôme Bastien (baccalauréat en kinésiologie)
- Mme Noémie Bérubé (baccalauréat en physiothérapie)
- Mme Andréanne Cartier (doctorat en médecine)
- Mme Michelle Fortin (résidente en médecine interne)
- Mme Ioana Fugaru (doctorat en médecine et à la maîtrise en biologie cellulaire et moléculaire – avec mémoire)
- Mme Justine Marcotte (maîtrise en ergothérapie)
- Mme Audrey St-Pierre (maîtrise en orthophonie)
- Mme Aurélie Sylvain (résidente en dermatologie)
- Mme Stéphanie Tremblay (maîtrise en orthophonie)

11. Articles pertinents dans quelques codes de déontologie

L'article 59.2 du **Code des professions**

(<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-26>)

« Nul professionnel ne peut poser un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de sa profession ou à la discipline des membres de l'ordre (...). »

L'article 20 du **Code de déontologie des médecins**

(<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/M-9,%20r.%2017/>)

« Le médecin, aux fins de préserver le secret professionnel :

- 1° doit garder confidentiel ce qui est venu à sa connaissance dans l'exercice de sa profession;
- 2° doit s'abstenir de tenir ou de participer, incluant dans des réseaux sociaux, à des conversations indiscretes au sujet d'un patient ou des services qui lui sont rendus ou de révéler qu'une personne a fait appel à ses services;
- 3° doit prendre les moyens raisonnables à l'égard des personnes qui collaborent avec lui pour que soit préservé le secret professionnel;
- 4° ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice d'un patient;
- 5° ne peut divulguer les faits ou confidences dont il a eu personnellement connaissance, sauf lorsque le patient l'y autorise ou lorsque la loi l'y autorise ou l'ordonne, ou lorsqu'il y a une raison impérative et juste ayant trait à la santé ou la sécurité du patient ou de son entourage;
- 6° ne peut révéler à l'entourage du patient un pronostic grave ou fatal si celui-ci le lui interdit.



7° doit, lorsqu'il exerce auprès d'un couple ou d'une famille, sauvegarder le droit au secret professionnel de chaque membre du couple ou de la famille;

8° doit prendre les moyens raisonnables pour que soit préservé le secret professionnel lorsqu'il utilise ou que des personnes qui collaborent avec lui utilisent les technologies de l'information;

9° doit documenter dans le dossier du patient toute communication faite à un tiers, avec ou sans le consentement du patient, d'un renseignement protégé par le secret professionnel. »

L'article 89 du **Code de déontologie des médecins** :

« Le médecin exposant des opinions médicales par la voie de quelque média d'information doit émettre des opinions conformes aux données actuelles de la science médicale sur le sujet et, s'il s'agit d'une nouvelle méthode diagnostique, d'investigation ou de traitement insuffisamment éprouvé, mentionner les réserves appropriées qui s'imposent. »

Code de déontologie des physiothérapeutes et des thérapeutes en réadaptation physique

(<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/C-26,%20r.%20197/>)

§ 3. — *Secret professionnel*

29. Le membre est tenu au secret professionnel et il ne peut divulguer des renseignements à moins qu'il n'y soit autorisé par son client ou par une disposition expresse de la Loi. Il est en outre relevé du secret professionnel dans les cas et aux conditions et modalités prévus aux articles 33 à 35.

D. 633-2007, a. 29.

29.1. Le membre doit prendre les moyens raisonnables pour faire respecter le secret professionnel par toute personne qui collabore avec lui ou exerce ses activités au sein de la même société.

D. 132-2015, a. 7.

30. Le membre doit s'abstenir de tenir toute conversation indiscrete au sujet d'un client ou des services qui lui sont rendus.

D. 633-2007, a. 30.

31. Lorsqu'un membre demande à un client de lui révéler des renseignements de nature confidentielle ou lorsqu'il permet que de tels renseignements lui soient confiés, il doit s'assurer que le client est pleinement au courant du motif d'une telle demande et des utilisations diverses qui peuvent être faites de ces renseignements.

Code de déontologie des ergothérapeutes

(<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/C-26,%20r.%20113.01/>)

Valeurs et principes éthiques :

5° l'honnêteté, l'imputabilité et la transparence;

6° le respect de la confidentialité des renseignements personnels;

Règles déontologiques:

54. L'ergothérapeute qui souhaite utiliser des techniques audiovisuelles doit :

1° informer au préalable son client et toute personne impliquée de l'objet de l'enregistrement, de l'utilisation qui sera faite du document audiovisuel de même que des personnes ou catégories de personnes qui pourront y avoir accès et de la durée de conservation;

2° obtenir le consentement écrit de son client et de toute personne impliquée.

Code de déontologie de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec (OOAQ)

(<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/C-26,%20r.%20184/>)

1. Le membre de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec doit agir avec dignité et éviter toutes les méthodes et attitudes susceptibles de nuire à la bonne réputation de la profession et à son aptitude à servir l'intérêt public. L'esprit de lucre et de commercialité ne doit en aucune façon guider la conduite de l'orthophoniste ou de l'audiologiste.

35. Le membre est tenu au secret professionnel.

36. Le membre peut être relevé de son secret professionnel par autorisation écrite de son client ou si la loi l'ordonne.

36.1. Outre les cas prévus à l'article 36, le membre peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.

Toutefois, le membre ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours.

Le membre ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

36.2. Le membre qui, en application des articles 36 et 36.1, communique un renseignement protégé par le secret professionnel doit consigner au dossier de son client, s'il s'agit d'un cas visé à l'article 36, les



éléments indiqués aux paragraphes 1 et 2 suivants et, s'il s'agit d'un cas visé à l'article 36.1, les éléments indiqués aux paragraphes 1 à 7 suivants:

1° la date et l'heure de la communication;

2° les renseignements communiqués;

3° l'identité de la personne ou du groupe de personnes exposées au danger;

4° l'identité de la personne à qui la communication a été faite en précisant, selon le cas, s'il s'agissait de la ou des personnes exposées au danger, de leur représentant ou des personnes susceptibles de leur porter secours;

5° l'acte de violence qu'il visait à prévenir;

6° le danger qu'il avait identifié;

7° l'imminence du danger qu'il avait identifié.

37. Lorsqu'un membre demande à un client de lui révéler des renseignements de nature confidentielle ou lorsqu'il permet que de tels renseignements lui soient confiés, il doit s'assurer que le client est pleinement au courant du but de l'entrevue et des utilisations diverses qui peuvent être faites de ces renseignements.

40. Le membre ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice d'un client ou en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.

41. Le membre doit préserver l'anonymat du client lorsqu'il utilise, à des fins didactiques ou scientifiques, des informations le concernant. Lorsque l'anonymat ne peut être préservé, le membre doit obtenir l'autorisation écrite du client.

66. Le membre doit contribuer au développement de sa profession notamment en favorisant l'échange de ses connaissances et de son expérience avec ses confrères et les étudiants et en participant aux congrès scientifiques, au cours et aux activités de formation continue de l'Ordre.

73. Le membre ne peut remettre à autrui, sauf à un autre membre, les données brutes et non interprétées inhérentes à une consultation en orthophonie et en audiologie.

74. Lorsqu'il transmet des informations, le membre doit éviter toute possibilité de fausse interprétation ou d'emploi erroné.

Bibliographie

- ASSOCIATION CANADIENNE DE PROTECTION MÉDICALE (ACMP). « La communication électronique », *Protection des renseignements personnels et confidentialité*, [En ligne]. [https://www.cmpa-acpm.ca/serve/docs/ela/goodpracticesguide/pages/communication/Privacy_and_Confidentiality/ecomunication-f.html] (Consulté le 11 juillet 2018).
- AMERICAN COLLEGE OF PHYSICIANS AND THE FEDERATION OF STATE MEDICAL BOARDS. “Online Medical Professionalism: Patient and Public Relationships: Policy Statement from the American College of Physicians and the Federation of State Medical Boards”, *Annals of Internal Medicine* [En ligne], April 16, 2013. [<https://doi.org/10.7326/0003-4819-158-8-201304160-00100>] (Consulté le 12 juillet 2018).
- ASSOCIATION MÉDICALE CANADIENNE (AMC). *Les médias sociaux et les médecins canadiens : Enjeux et règles d'engagement*, [En ligne], 2011. (Consulté le 11 juillet 2018).
- CHRETIEN, K. C., & Terry KIND. “Social Media and Clinical Care: Ethical, Professional, and Social Implications”, *Circulation* [En ligne], April 1, 2013. [<https://doi.org/10.1161/CIRCULATIONAHA.112.128017>] (Consulté le 12 juillet 2018).
- CHU DE QUEBEC-UNIVERSITE LAVAL (CHU). Politique du CHU de Québec-Université Laval sur l'utilisation des médias sociaux, [En ligne], 24 novembre 2014. [<https://www.chudequebec.ca/chudequebec.ca/files/22/22b61276-b9d5-4917-a0a7-776b21ff3491.pdf>] (Consulté le 12 juillet 2018).
- COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC (CMQ). *Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication : Guide d'exercice*, [En ligne], 2015. [<http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf>] (Consulté le 11 juillet 2018).
- COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC (CMQ). *L'utilisation du téléphone intelligent (texto et courriel) et des médias sociaux*, [En ligne], 2017. [<http://www.cmq.org/nouvelle/fr/utilisation-telephone-intelligent-texto-courriel-medias-sociaux.aspx>] (Consulté le 11 juillet 2018).
- EZZAMEL, Samia. “Blogging in Occupational Therapy: Knowledge Sharing, Professional Development, and Ethical Dilemmas”, *British Journal of Occupational Therapy* [En ligne], November 15, 2013. [<https://doi.org/10.4276/030802213X13833255804711>] (Consulté le 12 juillet 2018).



GOMES, A. W., *et al.* "The Development and Impact of a Social Media and Professionalism Course for Medical Students", *Teaching and Learning in Medicine*, [En ligne], March 8, 2017. (Consulté le 12 juillet 2018).

LALIBERTÉ, M., *et al.* "Current Uses (and Potential Misuses) of Facebook: An Online Survey in Physiotherapy", *Physiotherapy Canada*, [En ligne], January 21, 2016.
[\[https://doi.org/10.3138/ptc.2014-41\]](https://doi.org/10.3138/ptc.2014-41) (Consulté le 12 juillet 2018).

VENTOLA, C. L. "Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices", *P & T*, [En ligne], July 2014. [\[https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4103576/\]](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4103576/) (Consulté le 12 juillet 2018).

WOODHOUSE, L. « Le rôle des médias sociaux en physiothérapie », *Pratique de la Physiothérapie (Association Canadienne de la Physiothérapie)*, 7(1 - janvier-février) 2017, 5 (Consulté le 12 juillet 2018).