

GUIDE SUR LES ASPECTS DÉONTOLOGIQUES



DE L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX PAR

LES PHARMACIENS





ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

Présent pour vous

TABLE DES MATIÈRES

— DÉFINITION	04
— DIFFÉRENTES PLATEFORMES	04
— L'ESSENTIEL À RETENIR	04
— VOS OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES : RAPPEL SÉLECTIF DE CERTAINES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES	05
— Tenir des propos respectueux	05
— Respecter le droit au secret professionnel	06
— Être conscient de vos obligations lorsque vous consentez à donner un avis professionnel	07
— Respecter les règles concernant la publicité	08
— Sur un sujet lié au domaine de la santé, fournir des informations qui s'appuient sur des données probantes	09
— BONNES PRATIQUES À ADOPTER	10
— En général	10
— Utilisation personnelle (non liée au travail)	10
— Utilisation professionnelle (liée au travail)	10



La majorité des adultes québécois utilise les médias sociaux, ce qui démontre l'importance de ces derniers dans nos vies personnelles et professionnelles¹. Pour le pharmacien, les avantages des médias sociaux sont nombreux. Il peut notamment y promouvoir son rôle, contribuer à l'éducation des patients et des professionnels de la santé, établir un réseau social et professionnel plus large et diversifié et faciliter l'accès à de l'information juste et pertinente. Il faut toutefois faire preuve de prudence dans l'utilisation des médias sociaux, surtout comme professionnel de la santé.

CE GUIDE VISE À SENSIBILISER LES PHARMACIENS À L'IMPORTANCE DE FAIRE UN USAGE PRUDENT ET RESPONSABLE DES MÉDIAS SOCIAUX.



¹ Cefrio, « Médias sociaux et économie de partage au Québec », juillet 2017 : <https://www.cefrio.qc.ca/netendances/medias-sociaux-et-economie-de-partage-en-ligne-au-quebec>

DÉFINITION

Un média social est un média numérique basé sur les technologies du Web 2.0, qui vise à faciliter la création et le partage de contenu généré par les utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale².

DIFFÉRENTES PLATEFORMES



Bien qu'il existe plusieurs médias sociaux, les plus utilisés par les adultes québécois sont les sites de réseautage (ex. : Facebook, Google +, LinkedIn), les sites de partage de contenu (ex. : YouTube, Pinterest, Instagram, Snapchat), les blogues et les microblogues (ex. : Twitter et WordPress) ainsi que les forums de discussion³.

L'ESSENTIEL À RETENIR

Vous êtes un pharmacien en tout lieu et en tout temps.

Vous devez donc être conscient que, du point de vue de vos obligations déontologiques, votre vie personnelle et votre vie professionnelle sont difficilement dissociables sur les médias sociaux.

Vous devez considérer toute intervention que vous faites comme pouvant être publique et permanente.

En effet, une publication peut être enregistrée ou copiée pour rediffusion ou directement partagée, et ce, à votre insu. Pour ces mêmes raisons, la suppression d'une publication ne peut garantir son inaccessibilité future.

² Office québécois de la langue française, fiche terminologique « média social » : www.granddictionnaire.com/ficheOqjf.aspx?Id_Fiche=26502881

³ Cefrio, sondage 2016 : <https://cefrio.qc.ca/projets-recherches-enquetes/numerique-developpement-competences/netendances-2016/>

VOS OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES : RAPPEL SÉLECTIF DE CERTAINES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES

En tant que pharmacien, que vous fassiez une utilisation personnelle ou professionnelle des médias sociaux, il vous faut respecter autant vos obligations professionnelles que celles qui découlent d'autres lois (par exemple, le respect du droit d'auteur, du droit à la réputation, du droit à l'image, etc.). Nous vous invitons à vous

renseigner sur ces autres obligations légales. Toutefois, dans le présent guide, l'accent est mis sur certaines obligations déontologiques prévues au *Code de déontologie des pharmaciens* que vous devez observer lors de votre utilisation des médias sociaux.

1

TENIR DES PROPOS RESPECTUEUX



La majorité des plaintes relatives aux médias sociaux reçues par le syndicat de l'Ordre concerne des propos inappropriés tenus par un pharmacien à l'égard d'un collègue ou d'un autre professionnel de la santé. Ce comportement contrevient directement au *Code de déontologie des pharmaciens*:

« **86.** Le pharmacien doit, dans ses rapports avec les autres pharmaciens, les étudiants, les stagiaires et les autres professionnels, se comporter avec dignité, courtoisie, respect et intégrité ; il doit notamment : [...] 7° s'abstenir de harceler, intimider ou menacer un autre pharmacien, un étudiant, un stagiaire ou un autre professionnel. »

RECOMMANDATIONS :

- Évitez de publier un message sous le coup de l'émotion ou dans un état d'esprit inopportun.
- La communication en ligne ne permet pas de percevoir les réactions de l'interlocuteur comme lors d'une communication en face à face. En conséquence, si vous doutez de la façon dont pourraient être interprétés vos propos, ne les publiez pas.
- Dans un contexte de désaccord :
 - conservez un comportement et des propos appropriés et respectueux ;
 - mettez fin à un échange avant qu'il ne dérape ;
 - optez pour un autre moyen de communication (p. ex., le téléphone) pour clarifier une situation.

2

RESPECTER LE DROIT AU SECRET PROFESSIONNEL

Il arrive qu'un pharmacien ait recours aux médias sociaux pour consulter des collègues concernant le cas d'un patient. Cette pratique est délicate puisque vous êtes tenu au respect du secret professionnel, de sorte que vous ne pouvez divulguer, par exemple à un collègue, les renseignements confidentiels qui vous ont été révélés dans l'exercice de votre profession sans le consentement de votre patient ou sans y être autorisé par une disposition expresse de la loi. Les articles 62 et 63 du *Code de déontologie des pharmaciens* mentionnent :

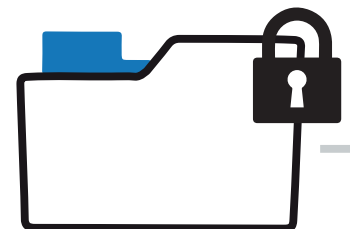
« **62.** Le pharmacien doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de la pharmacie. Il doit notamment éviter de révéler qu'une personne a fait appel à ses services. »

« **63.** Le pharmacien ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son patient ou lorsque la loi l'ordonne. »

Le simple fait de ne pas mentionner le nom du patient n'assure pas nécessairement la confidentialité des informations transmises. En effet, selon le contexte, il peut être possible d'identifier ce patient par la combinaison d'autres renseignements divulgués le concernant. Par exemple, si vous traitez d'un patient qui a une maladie rare ou si vous pratiquez dans un village et parlez de votre patiente enceinte, l'identification peut se faire facilement. Qui plus est, rappelez-vous que même si l'échange se fait, par exemple, dans un groupe fermé (accès restreint) sur Facebook, le contenu peut, de différentes façons, sortir de son cadre initial et devenir public.

RECOMMANDATIONS :

- Considérant les dangers plus grands de bris de confidentialité et de diffusion de renseignements confidentiels, évitez, dans la mesure du possible, de recourir aux médias sociaux afin de consulter des collègues concernant le cas d'un patient. Si vous décidez de le faire :
 - obtenez le consentement du patient avant de partager avec d'autres collègues des renseignements protégés par le secret professionnel et des renseignements personnels le concernant, c'est-à-dire des renseignements permettant directement ou indirectement de l'identifier ;
 - protégez les renseignements personnels de tout autre professionnel de la santé impliqué, c'est-à-dire tout renseignement permettant directement ou indirectement de l'identifier.
- Réfléchissez à votre motif et faites preuve de prudence avant d'évoquer une situation concernant un patient.
- Rappelez-vous que peu importe l'avis de vos collègues, vous êtes responsable des décisions que vous prenez.



Si des avis professionnels sont sollicités sur les médias sociaux, que ce soit via votre compte personnel ou professionnel, vous devez vous rappeler qu'y consentir engage votre responsabilité professionnelle et s'accompagne, notamment, des obligations déontologiques suivantes :

« **33.** Lorsqu'il fournit un service pharmaceutique à un patient, le pharmacien doit évaluer et assurer l'usage approprié de sa thérapie médicamenteuse afin notamment de détecter et de prévenir les problèmes pharmacothérapeutiques. »

« **35.** Le pharmacien doit s'abstenir d'exercer la pharmacie dans des circonstances ou états susceptibles de compromettre la qualité de son exercice ou de ses actes ou l'honneur ou la dignité de la profession. [...] »

« **36.** Le pharmacien qui fournit des services pharmaceutiques à un patient est responsable d'assurer le suivi requis, à moins de s'être assuré qu'un confrère ou un autre professionnel ait pris en charge celui-ci. »



RECOMMANDATIONS :

- Lors d'une sollicitation professionnelle non désirée, déclinez poliment ou suggérez à la personne d'autres options. Par exemple, s'il ne s'agit pas d'un de vos patients, vous pouvez adresser cette personne à son pharmacien. S'il s'agit d'un de vos patients, vous pouvez lui indiquer vos disponibilités pour une consultation sur votre lieu de travail.
- Si vous consentez à donner votre avis professionnel, il est préférable que les informations fournies soient générales et que les recommandations plus spécifiques ou personnalisées se fassent en personne ou par téléphone.
- Si l'avis requiert un suivi, vous devez l'inscrire au dossier du patient.
- Sur votre compte professionnel, précisez les moments durant lesquels un patient peut s'attendre à obtenir une réponse et dans quel délai.
- Soyez conscient des risques associés à l'utilisation des médias sociaux dans le cadre de votre pratique professionnelle. En effet, ces derniers sont accessibles partout et en tout temps. Par exemple, il ne serait pas approprié de répondre au message d'un patient lors d'une soirée bien arrosée.

Si vous vous créez un compte pour utiliser les médias sociaux dans le cadre de votre pratique, ce compte doit être créé au même nom que celui auquel vous êtes inscrit au tableau de l'Ordre. De plus, ce compte doit servir exclusivement à publier ou à partager du contenu en lien avec la pharmacie. Toutes les règles de votre code de déontologie concernant la publicité sont applicables sur les médias sociaux, notamment :

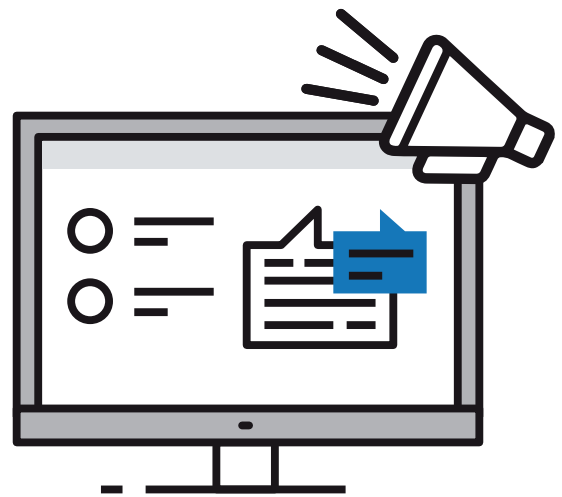
« **94.** Le pharmacien doit s'abstenir de faire ou permettre que soit faite en son nom, ou au nom de la société de pharmaciens au sein de laquelle il exerce la pharmacie, par quelque moyen que ce soit, une publicité fautive, trompeuse ou susceptible d'induire le public en erreur. [...] »

« **95.** Le pharmacien doit s'abstenir de faire ou permettre que soit faite en son nom, par quelque moyen que ce soit, une publicité portant sur un médicament visé à l'une des annexes I, II et IV du Règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments (chapitre P-10, r. 12). »

« **99.** La publicité faite par le pharmacien ou en son nom ne doit pas comparer la qualité de ses services pharmaceutiques à ceux d'un autre pharmacien, ou discréditer ou dénigrer l'image ou les services pharmaceutiques rendus par un autre pharmacien. »

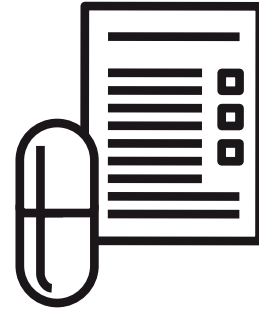
✓ RECOMMANDATIONS:

- Prenez connaissance du chapitre VII, « Publicité et symbole graphique », de votre code de déontologie avant de recourir aux médias sociaux pour votre pratique.
- Si une personne ou une organisation s'occupe de faire de la promotion en votre nom sur les médias sociaux, assurez-vous qu'elle respecte les règles établies puisque vous en êtes responsable.
- Assurez-vous de respecter les normes d'utilisation du symbole graphique de l'Ordre des pharmaciens du Québec.



5

SUR UN SUJET LIÉ AU DOMAINE DE LA SANTÉ, FOURNIR DES INFORMATIONS QUI S'APPUIENT SUR DES DONNÉES PROBANTES



Les médias sociaux peuvent contribuer à informer adéquatement le public, ce qui participe à l'amélioration de la santé. Les initiatives en ce sens sont donc encouragées. Il est également approprié de réfuter des informations inexactes, trompeuses ou erronées publiées en ligne ou sur les réseaux sociaux. Votre code de déontologie indique :

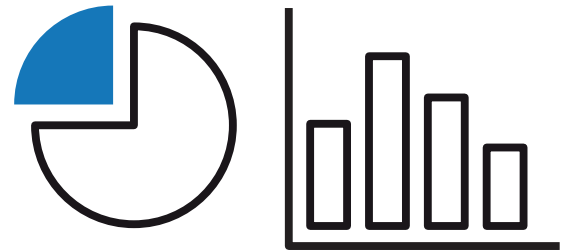
« **18.** Dans ses déclarations publiques traitant de l'exercice de la pharmacie, le pharmacien doit s'appuyer sur des données scientifiquement acceptables et des normes professionnelles reconnues ; il doit éviter le recours à l'exagération. »

« **20.** Le pharmacien doit favoriser les mesures d'éducation et d'information auprès du public. Sauf pour des motifs valables, il doit notamment :

- 1° utiliser ses connaissances professionnelles pour protéger et promouvoir la santé du public ;
- 2° appuyer toute mesure favorisant l'amélioration de la santé du public ;
- 3° collaborer à la diffusion de l'information concernant toute politique visant à favoriser la santé du public. »

✓ RECOMMANDATIONS :

- Partagez de l'information factuelle, précise et qui s'appuie sur des données probantes.
- Avant de partager un article, assurez-vous de la véracité du contenu et de la crédibilité de la source.
- En cas de désaccord, évitez de cibler l'auteur du message, mais concentrez-vous plutôt sur le contenu. Demeurez toujours respectueux dans vos échanges.



BONNES PRATIQUES À ADOPTER



EN GÉNÉRAL

- ✓ Renseignez-vous sur le fonctionnement et les particularités d'un média social avant de l'utiliser.
- ✓ Réfléchissez à votre motif et aux conséquences possibles avant de faire une publication. Cela s'applique à toutes vos interventions, par exemple lorsque vous « aimez » ou « partagez ».
- ✓ Renseignez-vous sur les autres obligations légales qui vous incombent lors de l'utilisation de médias sociaux et qui découlent d'autres lois (par exemple, le respect du droit d'auteur, du droit à la réputation, du droit à l'image, etc.).
- ✓ Soyez conscient que l'utilisation d'un pseudonyme (apparence d'anonymat) ne cache pas réellement votre identité et ne vous dégage en rien de vos obligations.
- ✓ Dans le cas d'un blogue ou d'un site Web personnel, affichez une mise en garde indiquant, par exemple, que le contenu n'engage que vous, à titre personnel.
- ✓ Prenez connaissance de la politique concernant les médias sociaux de votre employeur, si applicable.
- ✓ Publiez uniquement du contenu que vous seriez à l'aise de voir devenir public et de façon permanente.

POUR VOTRE UTILISATION PERSONNELLE (NON LIÉE AU TRAVAIL)

- ✓ Ajustez vos paramètres de sécurité et de confidentialité pour restreindre votre contenu aux personnes désirées.
- ✓ Avant d'envoyer ou d'accepter une demande d'amitié ou d'abonnement auprès de quelqu'un de votre sphère professionnelle (patient, professionnel de la santé, membre de l'industrie pharmaceutique, etc.), soyez conscient des risques associés. Cette personne aura accès à votre sphère personnelle et la relation pourrait être perçue comme amicale ou sentimentale.
- ✓ Rappelez-vous que comme pharmacien, vous devez vous abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles d'un patient sur des questions qui ne relèvent pas du domaine de la santé (article 25 du *Code de déontologie des pharmaciens*).

POUR VOTRE UTILISATION PROFESSIONNELLE (LIÉE AU TRAVAIL)

- ✓ Indiquez clairement votre nom et votre titre professionnel.
- ✓ Indiquez vos règles de fonctionnement et de conduite (ce qu'on appelle « nétiquette »).
- ✓ Prenez connaissance de la politique concernant les médias sociaux de votre employeur et/ou de l'organisation à laquelle vous êtes affilié. Si applicable, rédigez une politique concernant les médias sociaux pour votre personnel.
- ✓ Soyez conscient des bénéfices et des limites des communications en ligne et reconnaissez lorsqu'il est préférable d'utiliser d'autres moyens pour répondre aux questions du patient.
- ✓ Lorsque cela est possible, modérez les commentaires avant publication (pour supprimer, par exemple, ceux qui sont irrespectueux).



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC
Présent pour vous