

## Les sites de réseautage social

Le phénomène Facebook a fait couler beaucoup d'encre depuis sa création en septembre 2006. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : en juin 2017, Facebook franchissait le nombre de deux milliards d'utilisateurs à travers le monde, dont plus d'un million au Québec seulement.

On le sait, ce réseau social virtuel ayant pour but de favoriser des échanges entre abonnés, passe par la création d'une page personnalisée décrivant le profil de l'utilisateur, lequel contient une foule d'informations, soit tout ce qui y est versé, notamment le nom, le statut social, l'adresse de courriel, l'emploi, les établissements scolaires fréquentés, les membres de la famille, les plus récents voyages, les loisirs, les opinions politiques, et bien plus encore! Le tout avec ou sans photos.

Les réseaux sociaux de ce type ont la particularité de mettre en lien leurs abonnés, contribuant à établir des contacts avec toute une communauté comprenant des personnes connues de l'utilisateur, parfois beaucoup, d'autres fois très peu, ou même pas du tout.

## Sites de réseautage et pratique professionnelle

Qu'on le veuille ou non, le réseautage virtuel est devenu une façon contemporaine de communiquer et il faut être conscient que cela peut avoir des effets sur la façon d'exercer son travail. Cette réalité soulève de plus en plus de questionnements, amenant certains psychoéducateurs à se demander quel peut être l'impact de l'utilisation de tels sites sur leur pratique professionnelle.

À titre d'exemple, voici deux mises en situation qui demandent d'exercer son jugement professionnel.

### Mise en situation 1

*Caroline, psychoéducatrice dans une école, suit un jeune de 5<sup>e</sup> secondaire qui éprouve des difficultés personnelles. De retour chez elle après sa journée de travail, elle prend ses messages électroniques et constate que ce jeune désire devenir son « ami Facebook ».*

*Quel conseil lui donner ?*

- a) *Accepter la demande car à titre de professionnelle, Caroline peut faire preuve de jugement dans son utilisation de Facebook;*
- b) *Accepter la demande car cela permettrait à Caroline d'en apprendre davantage sur ce jeune;*
- c) *Refuser cette demande, car il pourrait y avoir un trop grand risque de dérapage à entretenir une « amitié virtuelle » avec le jeune.*

### Mise en situation 2

*Luc, psychoéducateur, a un client plutôt réservé qui se dévoile peu; il croit même que ce dernier lui cache des informations pertinentes qui seraient utiles pour son suivi.*

*Quel conseil lui donner ?*

- a) Aller sur les sites de réseautage pour y trouver de l'information sur les activités de son client et de son réseau d'amis, afin de mieux le connaître;*
- b) Aller sur les sites de réseautage puisque ce sont des informations volontairement divulguées, donc accessibles à tous;*
- c) Ne pas aller sur les sites de réseautage, car ceci pourrait compromettre la relation de confiance entre Luc et son client et la qualité de ses interventions auprès de lui.*

Dans ces deux mises en situation, Caroline et Luc doivent être très prudents dans leur décision. Les deux situations amènent des réflexions différentes. Dans la première, Caroline doit décider si elle répondra à l'invitation de l'élève afin de poursuivre la relation avec celui-ci en dehors de son cadre initial. Dans la seconde, Luc se demande s'il doit profiter d'informations possiblement accessibles pour mieux connaître son client.

Dans les deux cas, c'est d'abord la relation de confiance qui a été établie ou qu'ils tentent d'établir qui doit être préservée.

## Maintenir avec le client une relation de confiance mutuelle

### Article 8 du Code de déontologie

*Le psychoéducateur cherche à établir et à maintenir une relation de confiance avec son client.*

Dans la première mise en situation, en acceptant de devenir « amie Facebook » avec un élève qu'elle a en suivi, Caroline s'expose à lui divulguer des informations personnelles sur elle-même, ainsi que sur son propre réseau personnel. Ceci pourrait avoir un impact qu'elle n'avait pas anticipé sur l'efficacité de son travail, pouvant potentiellement modifier la perception que l'élève se fait de la professionnelle qu'il consulte. De plus, elle s'expose à prendre connaissance d'informations personnelles à propos de l'élève que ce dernier n'aurait peut-être pas décidé de lui confier dans une relation professionnelle conventionnelle. Ainsi, ces informations pourraient avoir un impact sur sa compréhension de la situation et des besoins de l'élève, et biaiser la relation professionnelle qu'elle aura par la suite avec lui.

Dans la deuxième situation, Luc risque lui aussi de mettre en péril la relation de confiance qu'il a établie avec son client, en recueillant des informations autres que celles obtenues dans le cadre de sa relation professionnelle avec lui. Se pourrait-il que ce lien de confiance soit ébranlé si Luc documentait son dossier en consultant, à l'insu de son client, son profil, ses photos, ses sites d'intérêt et son réseau de contacts? On peut comparer cette recherche d'information sur les réseaux sociaux à une recherche d'information dans la vie réelle: est-ce que Luc serait justifié d'aller observer son client à son insu, alors que ce dernier vaque à ses activités, comme par exemple lors de ses entraînements sportifs ou encore lors d'une soirée entre amis?

Le manque de vigilance de Caroline et de Luc est à risque de les placer dans une situation où une relation autre que professionnelle pourrait se développer avec leur client. Cela aurait pour effet potentiel de causer un manque de distance professionnelle pour leur apporter l'aide nécessaire. Leur relation de confiance s'en trouverait fragilisée et les risques de dérapage augmentés.

Ces deux situations ont des particularités distinctes qui nous interpellent sur certaines règles déontologiques quant à l'attitude adéquate à préserver ou à adopter.

### Situation de Caroline : s'abstenir d'établir des liens intimes avec ses clients

Comme nous l'avons vu, la relation professionnelle que Caroline entretient avec son élève pourrait dérapier si elle ne garde pas la distance clinique nécessaire dans un pareil cas. Une relation de proximité pourrait facilement s'installer entre eux, à leur insu. En ce sens, le *Code de déontologie* précise que le membre doit s'abstenir d'établir des liens intimes avec son client pendant la durée de la relation professionnelle.

#### Article 10 du *Code de déontologie*

*Durant la relation professionnelle, le psychoéducateur n'établit pas de liens intimes, amoureux ou sexuels avec un client ou un proche de ce dernier.*

*La durée de la relation professionnelle est déterminée en tenant compte notamment de la nature de la problématique et de la durée des services professionnels rendus, de la vulnérabilité du client et de la probabilité d'avoir à rendre à nouveau des services professionnels à ce client.*

Par liens intimes, il faut entendre une proximité ou une familiarité qui entraîne la perte de la distance professionnelle nécessaire pour maintenir une objectivité clinique.

C'est un fait reconnu qu'une relation intime avec un client peut s'établir par le biais d'Internet. Notons que, par le fait de cette «amitié Facebook», l'élève pourrait percevoir sa relation avec la psychoéducatrice comme étant privilégiée. Il est donc nécessaire d'agir avec prudence dans son utilisation et, à plus forte raison, dans les communications avec les clients lorsqu'il y a recours à de tels moyens. Soulignons qu'un professionnel a déjà été reconnu coupable par le conseil de discipline pour avoir entretenu une relation virtuelle avec une cliente, par le biais d'échanges de courriels. Compte tenu de la preuve présentée et du contenu des échanges, le conseil de discipline a jugé que ce membre n'a pas su maintenir la distance professionnelle nécessaire à l'exercice de sa profession.

Il importe de préciser que la relation professionnelle ne se termine pas nécessairement le lendemain de la dernière consultation. La complexité de cette notion exige de prendre en considération la nature de la problématique, la durée des services professionnels rendus, la vulnérabilité du client et la probabilité d'avoir à rendre à nouveau des services professionnels à ce dernier.

Il faut donc être capable de bien gérer la distance professionnelle nécessaire à l'exercice de la psychoéducation, particulièrement lorsqu'il y a utilisation de sites de réseautage social.

### Situation de Luc : s'abstenir de s'immiscer dans les affaires personnelles de ses clients

Dans bon nombre de cas, les informations diffusées sur les sites de réseautage ont un caractère très personnel. Pour respecter l'éthique professionnelle, rappelons que les informations que le client vous confie doivent être transmises en toute connaissance de cause. L'article 9 du *Code de déontologie* mentionne que le membre doit s'abstenir de s'immiscer dans les affaires personnelles de ses clients dont l'objet ne relève pas de l'exercice de la profession.

#### Article 9 du *Code de déontologie*

*Le membre doit s'abstenir de s'immiscer dans les affaires personnelles de son client dont l'objet ne relève pas de l'exercice de sa profession.*

Il est important d'évaluer le type de relation établie avec le client et les conséquences qui découleraient d'une intrusion dans sa vie privée.

Quel serait l'impact sur la qualité de l'alliance thérapeutique, si le professionnel apprenait que son client lui a menti. Est-ce que la connaissance de ses mensonges pourrait modifier ou altérer ses rapports avec lui, la façon de le conseiller et de lui venir en aide? La qualité de la relation avec le client est une condition essentielle dans l'exercice de la profession.

Ces deux situations illustrent la nécessité pour le psychoéducateur de toujours privilégier le maintien d'une grande qualité de son exercice professionnel, au profit du bien-être de la personne à laquelle il offre ses services.

## Éviter tout comportement pouvant porter atteinte à l'intégrité mentale et affective

Il est également connu que l'information diffusée dans les réseaux sociaux n'est pas toujours authentique, ni juste. Recueillir ces informations peut avoir des conséquences sur la compréhension que le psychoéducateur aurait de son client et de ses environnements. Cette compréhension pourrait par conséquent être biaisée, risquant ainsi de causer préjudice.

### Article 6 du Code de déontologie

*Le psychoéducateur évite toute conduite pouvant porter atteinte à l'intégrité physique, mentale ou affective de la personne avec laquelle il entre en relation dans l'exercice de sa profession.*

Dans chacune des situations présentées, Caroline et Luc doivent tenir compte de ce risque et agir afin d'éviter ce dernier.

## Conseil pratiques

Au moment de s'inscrire sur certains sites de réseautage social, il faut porter attention aux paramètres de confidentialité par défaut qui sont proposés; il se peut que les usagers du réseau aient accès à ses informations personnelles, et ce, à son insu.

Il est aussi à noter que les administrateurs de ces sites font régulièrement des modifications et des mises à jour, ce qui peut parfois provoquer la perte des critères de restriction choisis. À cet égard, il serait prudent de vérifier fréquemment ses paramètres de sécurité. Quant au contenu de son profil, il peut être reproduit très facilement, sans autorisation, par le gestionnaire du site ou encore par un usager. Même en prenant de grandes précautions, il existe toujours un risque que certaines informations subsistent.

Les présentes mises en garde n'ont pas pour but de dissuader de tirer avantage de ces nouvelles réalités sociales, car elles pourraient s'avérer un outil utile pour les membres désireux de créer des contacts professionnels et d'élargir leur réseau d'entraide et d'information. Cependant, un psychoéducateur qui participe à un site de réseautage social virtuel devrait le faire avec prudence, entre autres en augmentant le niveau de sécurité donnant accès à ses informations personnelles de même qu'en limitant la quantité d'information diffusée. Il importe de se rappeler que ces sites sont des vitrines accessibles à des millions de personnes, dont certaines sont malheureusement parfois mal intentionnées.