



IBLCE[®]

*International Board of
Lactation Consultant Examiners*

Avis consultatif :

Professionnalisme à l'ère des médias sociaux

L'IBLCE a reçu de nombreux messages sur la question des communications professionnelles, compte tenu notamment du nombre croissant des moyens de communication. Comme le font de nombreux conseils de certification sur les questions importantes, l'IBLCE a décidé d'émettre un avis consultatif sur cette question.

L'IBLCE[®] (International Board of Lactation Consultant Examiners[®] - *Comité International de Certification des Consultant(e)s en Lactation*) est l'autorité mondiale qui certifie les IBCLC (International Board Certified Lactation Consultants - *Consultant(e)s en Lactation certifié(e)s par le Comité International*), des praticiens qui répondent aux normes les plus élevées en matière de lactation et d'allaitement. L'IBLCE a été fondée en 1985 pour protéger la santé, le bien-être et la sécurité du public. Les IBCLC sont personnellement responsables d'agir conformément au Code de déontologie (CD) et dans le cadre de la pratique afin de protéger les intérêts des clients et de susciter la confiance du public, quel que soit la forme de l'interaction : en personne, à distance ou en ligne. (Les IBCLC doivent également se conformer aux Procédures disciplinaires pour le CD applicables aux IBCLC pour l'IBLCE (2011).)

Le présent Avis consultatif vise à fournir des conseils aux IBCLC sur la pratique professionnelle en matière de communication électronique. Il soutient et complète (et devrait être lu avec) le Code de déontologie (CD) (2011) et le Cadre de la pratique (2012) pour les IBCLC. Ces documents : 1) définissent les comportements professionnels pour lesquels les IBCLC peuvent être tenus responsables, 2) sont applicables dans tout pays ou établissement dans lequel des IBCLC certifiés pratiquent, et 3) visent à susciter la confiance du public envers les IBCLC et la profession.

Dans de nombreuses régions du monde, la communication électronique et l'utilisation des médias sociaux se répand et se banalise de plus en plus. Le terme « médias sociaux » englobe un large éventail de modalités de communication en ligne, telles que les sites

Internet et les blogs personnels et publics, les forums de discussion, ainsi que, de manière plus générales, tout le contenu partagé en ligne, notamment les textes, les photographies, les images, ou encore les fichiers audio et vidéo. L'expression « Réseaux sociaux » désigne l'interaction avec les autres et les relations créées à l'aide des médias sociaux. Bien que les médias sociaux et les réseaux sociaux présentent de nombreux avantages, ils peuvent aussi avoir des répercussions. L'impact positif et l'impact négatif peuvent être importants, généralisés et permanents. L'IBLCE encourage l'utilisation des médias sociaux et des réseaux sociaux lorsqu'ils sont utilisés de manière responsable et appropriée, comme décrit ci-dessous. Le présent Avis consultatif fournit des conseils aux IBCLC sur une utilisation responsable des médias sociaux conformément aux exigences du CD et du Cadre de la pratique.

Le présent Avis consultatif définit des principes généraux et souligne certains points à prendre en compte pour garantir que le public, mais également l'intégrité personnelle et professionnelle des IBCLC, soient protégés en tout temps. Bien sûr, compte tenu de la nature très évolutive et de la portée des médias sociaux, le présent Avis consultatif ne couvre pas toutes les situations possibles. L'objectif est avant tout que les principes qu'il énonce soient réappliqués aux nouvelles technologies à mesure qu'elles apparaissent. Avant d'utiliser les médias sociaux et de prendre part aux réseaux sociaux, il est conseillé aux IBCLC de se familiariser avec le fonctionnement des médias sociaux et de bien comprendre les avantages et les inconvénients de leur utilisation, à la fois sur le plan personnel et professionnel. Le présent Avis consultatif ne constitue pas une norme pour l'utilisation des médias ou des réseaux sociaux, mais doit plutôt être considéré comme un guide d'information à l'attention des IBCLC.

Fourniture de soins :

Les IBCLC s'engagent à fournir des soins adaptés à la culture dans le cadre de laquelle ils pratiquent, sans porter de préjugés personnels, et conformément aux meilleures informations disponibles. La diligence et le respect des normes applicables en matière de soins sont importants pour les IBCLC et s'appliquent à toutes interactions avec les clients, qu'elles soient en personne ou en ligne. Il convient de faire preuve de prudence lors des interactions en ligne, qu'elles soient personnelles ou professionnelles, les clients pouvant chercher à obtenir une consultation. Les fournisseurs de soins demeurent responsables en tant que professionnels lors de ces interactions en ligne.

Il peut être utile pour les IBCLC d'élaborer un plan sur la manière dont les demandes de consultation en ligne seront traitées. Ce plan peut notamment inclure de s'assurer que les clients comprennent correctement les limitations des interactions en ligne, telles que les difficultés inhérentes au fait de ne pas pouvoir examiner le sein et l'anatomie orale du nourrisson, ou encore l'incapacité d'observer la prise du sein et la succion en personne. Dans le cas où les clients rechercheraient des informations autres que des informations d'ordre général, il peut être opportun de les inviter à appeler, à prendre un rendez-vous, ou à communiquer de manière plus personnelle plutôt que par le biais d'un forum public, ce afin de garantir des soins appropriés. Cela permet également aux IBCLC de respecter

leurs obligations professionnelles, notamment les obligations d'obtention d'un consentement à la consultation, de tenir des dossiers médicaux adéquats et de communiquer avec les autres professionnels de santé consultés par le client.

Rester professionnel et garder à l'esprit qu'Internet est un lieu public et conserve les interactions de manière définitive :

Il est important que les IBCLC restent toujours conscients de la nature publique et définitive d'Internet et s'efforcent de s'assurer que leur comportement, notamment leurs activités en ligne, protège à la fois la réputation professionnelle de tout IBCLC et l'intégrité des informations personnelles. En tant que professionnels de soins de santé, les IBCLC doivent adopter un comportement respectable, y compris dans le cadre de leur utilisation des médias sociaux. Dans le domaine de la communication électronique, rien n'est privé, sécurisé ni protégé. Les paramètres de confidentialité en ligne ne sont pas absolus et une fois le contenu publié, même après avoir été supprimé, il reste en permanence sur un serveur et peut-être publié ailleurs sur Internet. Les communications privées peuvent devenir publiques et éroder la confiance du public. Les commentaires désobligeants formulés par voie électronique dans ce qui semble être un forum privé peuvent facilement être diffusés à grande échelle, ce qui peut avoir des conséquences immédiates et durables. Les IBCLC sont également encouragés à identifier clairement les conflits d'intérêts potentiels liés aux documents publiés sur les médias sociaux, notamment les transactions financières ou commerciales. Il est important que l'auteur de tout contenu soit mentionné, et que la propriété intellectuelle de toute personne concernée soit respectée. Les médias sociaux ne doivent en aucun cas être utilisés à des fins de harcèlement ou d'agression. Enfin, les IBCLC sont invités à surveiller leur présence sur Internet afin de s'assurer que leurs informations personnelles et professionnelles sont exactes et appropriées.

Protéger la vie privée et la confidentialité des patients est une priorité :

Sachez que les normes en matière de vie privée et de confidentialité des patients s'appliquent dans tous les environnements, y compris en ligne. Les IBCLC sont tenus de préserver en tout temps la confidentialité des clients et de leurs familles. Il convient de garder à l'esprit que le partage d'informations en ligne peut être plus dommageable que le partage oral en raison de la vitesse à laquelle il peut être partagé et de la taille de l'audience potentielle. Il est également important de rappeler que, même si certaines informations fournies ne violent pas directement les règles de confidentialité applicables aux informations des patients si elles sont anonymisées, le fait de les partager risque de donner des indices d'identification des personnes concernées et constitue, à ce titre, un comportement potentiellement inapproprié. Il peut notamment s'agir de la publication de photos de patients et de personnes soignées sans leur consentement, ou encore la publication de commentaires inappropriés sur les patients et leur famille. Même certains comportements moins flagrants peuvent également être dommageables, notamment lorsque l'IBCLC n'a pas été le premier à partager des informations privées concernant un client dans un forum public, mais poursuit un échange en demandant plus de détails.

Partage des informations :

Les médias sociaux peuvent brouiller les frontières professionnelles de manière significative. Il est important que les IBCLC soient conscients du fait que, même sans dialoguer avec les patients ou les utilisateurs de services sur les médias sociaux, d'autres peuvent continuer d'avoir accès aux publications. Afin d'éviter cela de façon certaine, il convient d'exprimer ses points de vue et ses opinions de manière respectueuse, en évitant d'utiliser un langage vulgaire. Les règles de communication en ligne exigent que les déclarations soient adaptées aux différentes audiences pouvant y avoir accès. En cas de doute quant à savoir si la publication d'un message en ligne est susceptible de compromettre le professionnalisme ou la réputation d'un IBCLC, il peut être préférable d'utiliser des plateformes d'expression autres que les médias sociaux. A noter également que le fait de valider le message de quelqu'un d'autre peut être considéré comme une approbation tacite du, ou un soutien au, point de vue de la personne ayant publié le message.

Meilleures pratiques :

Les médias sociaux et les réseaux sociaux peuvent aider les familles à trouver des informations et du soutien. Les IBCLC, de par leur parcours et leur expérience, sont en mesure de fournir des informations fondées sur des données probantes. Lors de l'utilisation des médias sociaux, les IBCLC peuvent agir de telle sorte à gérer les diverses situations pouvant survenir lors de la navigation en ligne, et protéger ainsi à la fois le public et la réputation de chaque IBCLC, tout en maintenant la confiance du public.