



Société de protection
des infirmières et infirmiers
du Canada

infoDROIT^{MD}

L'usage du courriel dans la pratique infirmière Deuxième partie : Enjeux d'ordre pratique

Le courriel peut, dans certains cas, être l'option privilégiée pour communiquer avec des clients et de tierces parties de manière rapide et efficace. Avant d'utiliser le courriel, il est important que les infirmières connaissent leurs obligations et identifient les autres modes de transmission d'informations disponibles. En plus des enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels que nous avons examinés dans l'*infoDROIT* « L'usage du courriel dans la pratique infirmière – Première partie », nous invitons les infirmières à tenir compte des enjeux pratiques portant sur l'usage du courriel soulevés ci-dessous.

Gestion des attentes

Plusieurs infirmières communiquent directement avec leurs clients par courriel pendant et après les heures de travail. En plus de tenir compte des enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels liés à ce mode de communication, les infirmières sont invitées à réfléchir aux moyens pour bien gérer les attentes de leurs clients, notamment : à quel délai de réponse leurs clients peuvent-ils s'attendre? Quelles démarches devraient être entreprises par les clients advenant qu'ils ne reçoivent pas de réponse dans un délai raisonnable?

En répondant à ces questions, les infirmières pourront communiquer plus clairement à leurs clients les limites de l'utilisation du courriel et les délais de réponse.

Dans certaines circonstances, même si un client a donné son consentement à la communication par courriel, une infirmière peut encourager l'utilisation d'un moyen alternatif de communication. Par exemple, une infirmière peut envisager l'utilisation d'un mode de communication plus traditionnel dans les situations suivantes : si elle a des doutes quant à l'identité du destinataire, s'il est nécessaire de donner au client la possibilité de poser des questions ou de vérifier s'il a bien compris l'information, mais également dans les cas où l'information est simplement trop délicate ou confidentielle pour être communiquée par courriel.

Documentation

Les infirmières seraient prudentes de conserver une copie de tous les courriels échangés avec leurs clients, puisqu'ils font généralement partie du dossier. En prenant cette disposition, les infirmières reconnaissent le caractère professionnel de ces communications ainsi que leurs enjeux cliniques et juridiques.

Usage du courriel au travail à des fins personnelles

Les infirmières doivent savoir que l'usage du courriel au travail à des fins personnelles peut entraîner des conséquences disciplinaires. L'usage d'un langage inapproprié et la transmission de blagues déplacées dans le cadre de l'utilisation du système de courriel de l'employeur à des fins personnelles ont déjà conduit à des mesures disciplinaires. Ainsi, un employé a perdu son emploi après 26 ans de service après avoir accédé au contenu inapproprié d'un courriel reçu au travail et l'avoir ensuite fait circuler à certains employés de l'entreprise, des

Vol. 22, n° 3,
décembre 2014
version québécoise

Communications
par courriel :
Est-ce que vos
clients sont
bien informés
des risques
potentiels?



Toute
une gamme
de services

fournisseurs et des tiers. La Cour a conclu que le code de conduite de l'entreprise permettait aux employés d'utiliser ses ordinateurs pour un usage personnel « limité » mais leur interdisait expressément l'envoi de contenus pornographiques, obscènes, inappropriés ou désobligeants. La Cour a conclu que l'employé avait lu, compris et accepté les conditions du code de conduite.¹

Usage du courriel dans le cadre d'une procédure judiciaire

En général, la plupart des documents (y compris les documents électroniques tels que les courriels) peuvent être produits dans le cadre d'une procédure judiciaire si leur contenu est pertinent au litige. Par conséquent, les courriels échangés avec un client ou avec d'autres professionnels de la santé qui contiennent des informations cliniques à l'égard de ce client pourraient être divulgués à la demande de ce dernier, dans le cadre d'une action civile, d'une plainte auprès d'un ordre professionnel ou d'une enquête menée par un autre organisme habilité.

Les courriels étant traditionnellement perçus et utilisés comme moyens de communication *informels*, ils sont souvent écrits avec moins de précautions qu'une lettre envoyée au client ou une note consignée au dossier. Leur contenu a tendance à être moins factuel et moins précis et leur ton est souvent moins professionnel. Pour toutes ces raisons, les infirmières sont encouragées à porter une attention particulière à la rédaction de leurs courriels, afin de conserver un ton professionnel et un contenu clair dans toutes leurs communications.

Il serait également prudent de traiter toutes les communications par courriel comme si elles étaient permanentes. En effet, même si les logiciels de courriel disposent d'une fonction de suppression, les professionnels des technologies de l'information peuvent assez facilement retrouver des courriels supprimés, même des années plus tard. Il peut y avoir plusieurs copies encore disponibles dans des fichiers de sauvegarde, dans les boîtes courriel des destinataires ou dans celles de tiers à qui les messages originaux ont été transférés.

Gestion des risques

À titre indicatif et de façon non limitative, nous proposons quelques stratégies de gestion des risques afin d'aider les infirmières à mieux contrôler les risques liés à la communication par courriel :

- Informer clairement les clients et les autres professionnels de la santé des circonstances dans lesquelles l'usage du courriel est permis, du délai de réponse probable et des démarches à entreprendre si la condition du client se détériore ou s'il y a un délai de réponse;
- Conserver les courriels qui contiennent de l'information clinique au dossier du client;
- Prendre en considération que votre employeur peut prendre connaissance des courriels que vous échangez à partir de son système de courriel;
- Adopter un ton professionnel dans les courriels et prendre, en général, les mêmes précautions que lors de l'usage de modes de communication ou de documentation plus formels;
- Prendre connaissance des lignes directrices et des politiques de votre employeur relativement aux communications par courriel.

N'hésitez pas à communiquer avec la SPIIC au 1-844-44-SPIIC si vous avez des questions concernant les risques juridiques liés à l'usage du courriel. Vous pouvez aussi visiter notre site Web au www.spiic.ca.

¹ *Poliquin c Devon Canada Corporation*, 2009 ABCA 216 (CanLII).

Autre infoDROIT connexe : L'usage du courriel dans la pratique infirmière – Première partie. Disponible au site Web www.spiic.ca.

N.B. Dans ce bulletin, le genre féminin englobe le masculin, et inversement, quand le contexte s'y prête.

LA PRÉSENTE PUBLICATION SERT STRICTEMENT À DES FINS D'INFORMATION. ELLE NE PEUT ÊTRE CONSIDÉRÉE COMME L'AVIS JURIDIQUE D'UN AVOCAT, D'UN COLLABORATEUR À LA RÉDACTION DU PRÉSENT BULLETIN OU DE LA SPIIC. LES LECTEURS DEVRAIENT CONSULTER UN CONSEILLER JURIDIQUE POUR OBTENIR DES CONSEILS SPÉCIFIQUES.