



---

## POLITIQUE RELATIVE À L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX DE L'ORDRE DES ORTHOPHONISTES ET AUDIOLISTES DU QUÉBEC

---

Type de politique : Gouvernance autonome

Références juridiques : Aucune

Adoptée le : 25 avril 2017

Résolution : CA170425-01

Révisée le : 22 novembre  
2019; 21 mai 2024

Résolutions :

CA191122-11

CA241004-61

En vigueur : 4 octobre 2024

### INTRODUCTION

L'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec (« OOAQ » ou « l'Ordre ») a pour mission d'assurer la protection du public au regard du domaine d'exercice de ses membres, notamment en assurant la surveillance de la pratique et en soutenant le maintien des compétences.

Pour réaliser sa mission de protection du public, faire connaître le rôle et les compétences de ses membres et favoriser une plus grande proximité avec la population, l'OOAQ intègre à sa stratégie de communication l'utilisation de plateformes numériques permettant la mise en ligne et l'échange avec le public de contenus en lien avec l'orthophonie, l'audiologie, l'Ordre et sa mission (les « médias sociaux »).

Conscient des opportunités qu'offrent les médias sociaux en matière de communication et de portée, l'OOAQ doit néanmoins encadrer leur utilisation et s'assurer qu'elle se déroule de manière responsable et en cohérence avec sa mission, ses responsabilités, ses obligations et les valeurs auxquelles il adhère.

Pour toutes questions concernant cette politique, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [communications@ooaq.qc.ca](mailto:communications@ooaq.qc.ca).



## PRINCIPES FONDAMENTAUX

L'OOAQ utilise les médias sociaux dans la seule perspective d'informer le public et de diffuser et promouvoir le partage de contenu en lien avec l'orthophonie et l'audiologie, l'Ordre, ses activités et sa mission. Bien que les médias sociaux fassent partie des outils de communication utilisés par l'Ordre, ils ne doivent pas être considérés comme une source officielle concernant les règlements, politiques et directives de l'OOAQ. Le site Web, l'infolettre L'OOAQ vous informe et la plateforme pour les membres demeurent les sources officielles de l'Ordre.

L'OOAQ exige que les communications et les échanges entre l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs des médias sociaux de l'Ordre soient en tout temps empreints de respect, de courtoisie, de pertinence et de rigueur et qu'elles et ils respectent les lois et règlements relatifs à la confidentialité et aux droits d'auteurs.

L'OOAQ reconnaît que toute personne peut devenir utilisatrice ou utilisateur et commenter du contenu ou poser des questions sur les plateformes. Pour favoriser un environnement d'échanges cohérent et pertinent, les utilisatrices et utilisateurs doivent respecter les lignes directrices pour l'utilisation des médias sociaux de l'OOAQ (les « lignes directrices », voir annexe I).

## OBJECTIFS

La présente politique vise à encadrer l'utilisation des médias sociaux de l'OOAQ. Plus précisément, elle vise à :

- i. préciser la portée du terme utilisatrice ou utilisateur;
- ii. déterminer le type de contenu pouvant faire l'objet d'une diffusion, d'un partage ou d'une discussion sur les médias sociaux de l'Ordre;
- iii. établir les lignes directrices pour l'utilisation des médias sociaux de l'OOAQ de manière adéquate et en conformité avec les principes fondamentaux énumérés précédemment;
- iv. préciser les modes de gestion des médias sociaux de l'Ordre.

## LA NOTION D'UTILISATRICE OU D'UTILISATEUR

Par « utilisatrice » ou « utilisateur », on entend ici toute personne qui interagit sur une plateforme de médias sociaux de l'Ordre, incluant toute personne du public, membre de l'Ordre, la modératrice ou le modérateur et toute personne qui est employée de l'Ordre ou qui y occupe un poste en vertu du Code des professions.



## LE CONTENU

Dans le cadre de ses publications sur les médias sociaux, l'Ordre s'assure de respecter les principes suivants relatifs aux contenus :

- i. tout contenu publié sur les médias sociaux doit être en lien avec l'orthophonie, l'audiologie, l'Ordre, sa mission et ses activités, les domaines de pratique de ses membres ou encore le système professionnel ;
- ii. tout contenu publié sur les médias sociaux est de type informatif et peut provenir de l'Ordre, de ses partenaires, de sources externes ou de l'actualité dont la pertinence a été évaluée ;
- iii. aucun renseignement confidentiel n'est divulgué par l'Ordre;
- iv. l'OOAQ ne publie aucun contenu ou propos pouvant être jugé discriminatoire, diffamatoire ou portant atteinte à la dignité, la réputation ou à l'image de toute utilisatrice, tout utilisateur, personne ou organisations visées. Aucun contenu illégal, violent ou obscène n'y est non plus publié.

La personne qui assure la modération est désignée par l'Ordre et s'assure de publier et de faire respecter par l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs les normes relatives au contenu qu'elles et ils publient telles qu'édictées dans les lignes directrices.

## GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

La direction des communications et des affaires publiques de l'Ordre est responsable de l'application de la présente politique. Elle doit promptement tenir la direction générale et la présidence au courant de toute situation exceptionnelle, délicate ou potentiellement problématique en lien avec les médias sociaux de l'Ordre.

La direction des communications et des affaires publiques est également responsable de déterminer et de publier le contenu émanant de l'Ordre sur ses médias sociaux.

Elle est responsable de la modération et est chargée de répondre aux questions des utilisatrices et utilisateurs sur les médias sociaux de l'Ordre en les référant, lorsqu'applicable, aux ressources appropriées.



Elle surveille et contrôle la circulation de l'ensemble des contenus diffusés par les utilisatrices et utilisateurs, doit s'assurer de leur conformité avec la présente politique et les lignes directrices et, le cas échéant, modérer ou sanctionner l'utilisatrice ou l'utilisateur diffusant des propos non conformes par un avertissement, la suppression de ces contenus non conformes ou le blocage ou le bannissement de l'utilisatrice ou l'utilisateur sur les médias sociaux de l'Ordre.

Des médias sociaux gérés par l'Ordre sont prévus pour l'utilisation exclusive des orthophonistes et des audiologistes. Bien que celles-ci et ceux-ci doivent respecter l'ensemble de cette politique et les lignes directrices, des règles plus spécifiques ont été élaborées étant donné la portée et les objectifs qui diffèrent (voir annexe II).

## LIGNES DIRECTRICES POUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX DE L'OOAQ

Les lignes directrices sont publiées à l'intention de l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs des médias sociaux de l'Ordre afin de leur faire connaître les modalités et conditions auxquelles sont assujetties toutes les interventions. Ces lignes directrices peuvent faire l'objet de modifications techniques qui n'auront pas pour impact de déroger aux principes fondamentaux définis précédemment.

Les lignes directrices sont publiées sur les médias sociaux de l'OOAQ ainsi que sur le site Web officiel de l'OOAQ.

## RESPONSABLE DE L'ÉLABORATION ET DE LA RÉVISION DE LA POLITIQUE

Direction des communications et des affaires publiques

## RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Direction des communications et des affaires publiques

## ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE RÉVISÉE

Le 4 octobre 2024

## DATE À LAQUELLE LA POLITIQUE DOIT ÊTRE RÉVISÉE

Lorsque nécessaire.



---

## ANNEXE I

### LIGNES DIRECTRICES POUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX DE L'OOAQ

---

Les présentes lignes directrices visent à établir des normes d'utilisation des médias sociaux de l'Ordre pour une utilisation efficace, appropriée et crédible, tout en assurant une présence cohérente et alignée avec la mission, les valeurs et les objectifs stratégiques et organisationnels de l'OOAQ.

#### TON ET STYLE RÉDACTIONNEL

Le ton général privilégié dans les publications de l'Ordre est professionnel et informatif, reflétant ainsi l'expertise de l'OOAQ et de ses membres. Dans certains cas, les publications de l'Ordre visent à sensibiliser son auditoire en partageant des ressources, des articles et des témoignages illustrant les défis qui découlent des problèmes liés à la communication ou à l'audition. Dans ce contexte, le ton employé demeure bienveillant.

Un style rédactionnel favorisant la clarté, la justesse et la concision est de mise. Le recours au vouvoiement ainsi qu'à un langage soutenu est généralement de rigueur, sauf pour des publications visant à interpeller le lectorat. Sur les publications Facebook, que ce soit sur la page grand public ou dans les groupes privés, l'intégration de plusieurs émoticônes est employée pour dynamiser les messages. L'utilisation de caractères majuscules peut être employée pour attirer l'œil sur le titre ou le sujet de la publication, mais cette approche n'est pas utilisée dans le corps du texte, une pratique étant considérée comme contraire aux normes de politesse et de courtoisie.

Voici ci-dessous des mots-clés guidant le ton et le style rédactionnel pour chacun des médias sociaux de l'Ordre sur ses plateformes.

<b>Page Facebook grand public</b>	Humain, vulgarisé
<b>Groupes privés Facebook</b>	Efficace, authentique, conversationnel
<b>LinkedIn</b>	Professionnel, sérieux, engagé
<b>YouTube</b>	Dynamique

En résumé, l'Ordre emploie un ton et un style rédactionnel en équilibre entre la formalité et l'accessibilité afin de proposer un contenu intéressant à son audience variée.



## CONTENUS PARTAGEABLES ET NON PARTAGEABLES

### CONTENUS PARTAGEABLES

Pour garantir la qualité et la pertinence des contenus partagés, les éléments suivants doivent être pris en compte lors de la décision de partager un contenu sur les plateformes de médias sociaux. Il est important de noter que tous les contenus relatifs à l'orthophonie et à l'audiologie doivent respectivement être révisés par une ou un orthophoniste ou une ou un audiologiste.

1. **Pertinence professionnelle.**

Le contenu doit être directement lié aux domaines de l'orthophonie, de l'audiologie, à la réglementation professionnelle, aux activités de l'OAOQ ou aux enjeux de santé publique connexes.

2. **Fiabilité et authenticité.**

Le contenu doit être basé sur des sources fiables, des données probantes ou des informations vérifiées. Il doit provenir de sources crédibles telles que des organisations professionnelles, des institutions académiques, des organismes de santé publique, des expertes reconnues ou experts reconnus.

3. **Accessibilité.**

Le contenu doit être accessible à toutes et à tous dans la mesure du possible. Par exemple, cela inclut l'utilisation de sous-titres pour les vidéos, de descriptions audios, de textes alternatifs pour les images et plus encore. L'objectif est de s'assurer que le grand public puisse accéder et bénéficier pleinement des informations partagées.

4. **Intérêt et valeur ajoutée.**

Le contenu doit être pertinent, informatif, éducatif, inspirant ou divertissant pour les abonnés et abonnés, tout en apportant une valeur ajoutée à la communauté professionnelle ou au grand public.

5. **Respect des normes éthiques.**

Le contenu ne doit pas enfreindre les normes éthiques, les valeurs de l'OAOQ ou les droits de propriété intellectuelle. Il ne doit pas être discriminatoire, diffamatoire, obscène, offensant ou contraire aux principes déontologiques de l'Ordre.

6. **Originalité et créativité.**

Les contenus originaux et créatifs, tels que les infographies, les vidéos éducatives ou les témoignages inspirants, sont encouragés.

7. **Répondre aux besoins de la communauté.**



Le contenu doit répondre aux besoins, aux préoccupations et aux intérêts de la communauté professionnelle en orthophonie et en audiologie, ainsi qu'aux questions fréquemment posées par le grand public sur les sujets liés.

**8. Photos et vidéos**

Toute publication de photographie ou de vidéo nominative ne sera acceptée que si le consentement de chaque personne identifiable y figurant a été obtenu préalablement.

**9. Conformité aux politiques et aux réglementations.**

Le contenu doit être conforme aux politiques internes de l'OOAQ, aux lois et aux réglementations en vigueur, notamment en ce qui concerne la confidentialité des informations, la protection des données et la publicité.

En suivant ces critères, l'Ordre veille à ce que les contenus partagés sur les plateformes de médias sociaux contribuent à atteindre les objectifs de communication, d'éducation et d'engagement tout en renforçant la crédibilité et la réputation de l'OOAQ.

### CONTENUS NON PARTAGEABLES

Certains contenus ne peuvent pas être partagés sur les plateformes de médias sociaux de l'Ordre. Voici ci-dessous des exemples de contenus non partageables.

**1. Informations personnelles ou confidentielles.**

Tout contenu contenant des informations personnelles identifiables des membres, des employées et employés ou de tiers. Il est notamment interdit de divulguer des renseignements personnels (adresse courriel, adresse civique, numéro de téléphone, etc.) ou le contenu de conversations privées (courriels ou discussions sur d'autres plateformes).

**2. Données protégées par la confidentialité.**

Les discussions, les documents ou tout autre matériel relevant de la confidentialité professionnelle ou légale.

**3. Contenus sensibles ou inappropriés.**

Aucun propos discriminatoire, diffamatoire, manifestement infondé ou portant atteinte à la dignité, à la réputation ou à l'image de toute utilisatrice, de tout utilisateur, de l'OOAQ, de ses membres ou de toute personne ou organisation visée ne sera toléré.

Les commentaires irrespectueux, dégradants ou manifestement infondés envers l'OOAQ ou les autres utilisatrices et utilisateurs ne seront pas tolérés. Malgré les avis divergents, les débats doivent être constructifs et faire preuve de courtoisie, de mesure et de pondération.



**4. Informations confidentielles de l'OOAQ.**

Tout contenu interne, y compris les stratégies, les politiques, les plans opérationnels ou toute autre information réservée à l'équipe interne de l'OOAQ.

**5. Contenus obsolètes ou non basés sur des données probantes.**

Les informations désuètes, les rumeurs, les informations non vérifiées, ainsi que tout contenu qui n'est pas appuyé par des données probantes ou des références fiables.

**6. Contenus sans liens directs avec l'orthophonie, l'audiologie, l'Ordre ou le système professionnel.**

Les contenus qui ne sont pas directement liés aux domaines de l'orthophonie, de l'audiologie, aux activités de l'OOAQ ou au système professionnel régissant ces pratiques.

**7. Promotion, publicité et vente.**

L'Ordre ne peut pas faire la promotion de produits ou d'événements payants d'organisations externes. Toute publication de contenu de type commercial (formations, offres d'emploi, matériels de tous types, etc.) qui n'a pas été préalablement approuvé par l'Ordre n'est pas acceptée et sera supprimée.

**8. Entreprises individuelles ou cliniques privées.**

L'Ordre ne partage pas les contenus produits par les entreprises individuelles ou les cliniques privées pour ne pas privilégier ces entreprises par rapport à d'autres.

Le non-respect des présentes lignes directrices peut être sanctionné par la modération des propos tenus, un avertissement, la suppression de contenus, ou le blocage ou le bannissement de l'utilisatrice ou l'utilisateur sur les médias sociaux de l'Ordre.

L'Ordre ne traitera pas les plaintes par l'intermédiaire des médias sociaux. Si une utilisatrice ou un utilisateur a des questions ou désire formuler une plainte, elle ou il doit communiquer avec les instances appropriées de l'Ordre, par courriel ou par téléphone.

Les demandes d'accès à l'information doivent être soumises au secrétariat général à l'adresse [secretariatgeneral@ooaq.qc.ca](mailto:secretariatgeneral@ooaq.qc.ca).

Les opinions et points de vue exprimés sur les médias sociaux par le personnel de l'Ordre, les membres de son conseil d'administration ou les membres de l'OOAQ sur leurs comptes personnels ne représentent pas nécessairement la position officielle de l'OOAQ. En aucun temps l'OOAQ ne peut être réputé les avoir endossés ou appuyés de quelque façon.



---

## ANNEXE II

### RÈGLES D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX RÉSERVÉS AUX MEMBRES

---

#### 1. Tenons des propos respectueux.

Toute publication (commentaire ou question) d'une ou un membre sur ce groupe doit être empreinte de respect, tolérance, écoute, courtoisie, pertinence et rigueur. Les propos irrespectueux, dégradants ou manifestement infondés envers l'Ordre, toute personne, membre du groupe ou non, ne seront pas tolérés et seront supprimés. Malgré les avis divergents, les débats doivent être constructifs et faire preuve de politesse, de mesure et de pondération. Instaurons un climat propice au dialogue.

#### 2. Échangeons sur des sujets liés à l'orthophonie et à l'audiologie.

L'OOAQ invite l'ensemble des membres à commenter ou à poser des questions sur ce groupe. Les commentaires et questions doivent être en lien avec l'orthophonie ou l'audiologie, l'Ordre, ses activités ou sa mission, les domaines de pratique ou encore le système professionnel.

L'Ordre vous encourage aussi à utiliser ce groupe pour obtenir du soutien entre professionnelles et professionnels, pour partager du contenu clinique et scientifique et poser des questions déontologiques et cliniques.

#### 3. Respectons la confidentialité.

Aucun renseignement confidentiel à propos de l'Ordre, ses membres, ses collaboratrices, ses collaborateurs, ses administratrices, ses administrateurs, ses employées ou ses employés ne pourra être divulgué sur le groupe. Toute personne qui ne respecte pas la vie privée d'autrui se verra bloquer sans préavis. Il sera notamment interdit de divulguer des renseignements personnels, partager le contenu de conversations privées, des images ou vidéos présentant des personnes identifiables n'ayant pas donné leur consentement.

#### 4. Pas de promotions ni de contenu indésirable.

L'autopromotion (faire sa propre publicité), le contenu indésirable et les liens non pertinents ne sont pas autorisés. Toute publication de contenu de type commercial (formations, offres d'emploi, matériels de tous types, etc.) qui n'aura pas été préalablement approuvé par l'Ordre ne sera pas acceptée et sera supprimée.

#### 5. Créons un espace sécuritaire pour toutes et tous.



Le harcèlement sous toutes ses formes est interdit et les commentaires dégradants qui portent sur la couleur de peau, la religion, la culture, l'orientation sexuelle, le genre ou l'identité sexuelle ne sont pas tolérés. Ainsi, les publications et commentaires comportant des propos haineux, racistes ou sexistes, de même que les messages incendiaires, les grossièretés et les insultes seront supprimés. L'Ordre enverra un avertissement par courriel à l'auteur ou à l'auteure d'un tel type de publication et si la personne répète un tel comportement malgré l'avertissement, elle sera bloquée du groupe.

#### 6. Pas d'atteinte à la réputation ou à l'image.

Reconnaissons que la liberté d'expression est un droit fondamental, mais qu'elle n'est pas absolue. Elle s'exerce dans le respect de la vie privée et de la réputation d'autrui. La liberté d'expression n'entraîne pas la liberté de tout dire ou écrire et s'arrête là où commence la diffamation. Ainsi, aucun propos diffamatoire, manifestement infondé ou portant atteinte à la dignité, à la réputation ou à l'image, d'une personne du groupe ou non, ne sera toléré.

#### 7. Documents de références.

En tout temps, si vous n'êtes pas certaine ou certain que votre message respecte les règles, veuillez-vous référer à la [politique relative à l'utilisation des médias sociaux](#), aux [Lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux](#) et aux [Lignes directrices encadrant la publicité, la vente et la promotion des services et des produits](#).

#### 8. Délai de réponse.

L'Ordre s'engage à répondre à toutes les questions posées sur le groupe dans les plus brefs délais possibles (dans les heures d'ouverture des bureaux, sauf si l'Ordre considère qu'une question nécessite un suivi plus rapide).