

Politique sur l'utilisation des médias sociaux		
Direction responsable		
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Émis	2017-03
Expéditeur		
Cynthia Paquet, directrice adjointe des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	Entrée en vigueur	2017-06-27
Destinataires		
Tout le personnel	Révisé	AAAA-MM-JJ

1. Énoncé

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest [ci-après « l'établissement »] est un établissement du réseau de la santé et des services sociaux constitué en vertu de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ c O-7.2) et issu de la fusion de plusieurs établissements.

Les médias sociaux sont désormais considérés comme des véhicules d'information incontournables en raison de leur grande popularité et de leur influence sans cesse grandissante dans la population. Ils sont aussi de plus en plus utilisés dans le réseau de la santé et des services sociaux. Ils sont devenus essentiels lors de l'élaboration de stratégies de communication, notamment parce qu'ils permettent de joindre de vastes réseaux, de cibler des publics très précis et d'être plus transparents auprès de la population. Ce sont de remarquables véhicules d'échanges et de réseautage personnel. Ils sont aussi des outils efficaces pour faire connaître les bons coups de l'établissement, les offres d'emploi et les possibilités de carrière, les stratégies de prévention mises en place par la Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique (DPJASP), les services de santé et les services sociaux disponibles ainsi que les nouvelles et les prises de position du réseau de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, les médias sociaux ont pour effet de réduire l'écart entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Puisque ce sont des médias publics, aucun membre du personnel ne peut prétendre de façon absolue à la confidentialité ou à la liberté d'expression de ses propos, même dans les espaces dits « protégés ». Ces médias doivent être utilisés de façon prudente, réfléchie, structurée et de manière encadrée, en lien avec la mission de l'établissement et la recherche d'un juste équilibre entre les droits de l'employé et les droits de l'employeur.

En lien avec la mission de l'établissement, la présente politique vient baliser la nétiquette (ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment lors des échanges dans les médias sociaux ou par courrier électronique). Il s'agit d'une responsabilité professionnelle et d'une forme de civisme. Le respect des politiques de l'établissement et des normes de confidentialité, ainsi de que la politesse et les bonnes manières doivent être observées en tout temps. Chaque personne est responsable des contenus qu'elle publie en ligne via ses comptes personnels, car ils peuvent affecter l'image de l'établissement. De surcroît, lorsqu'une telle publication se fait dans le cadre du travail, la responsabilité de l'établissement peut être encourue en plus de celle de l'employé.

Par conséquent, l'utilisation de ce type d'outils de communication nécessite d'être encadrée lorsqu'elle est effectuée par des membres du personnel de l'établissement, et ce, que ce soit sur les plateformes officielles du CISSS ou encore sur des pages personnelles, et ce, en raison du caractère public de ces dernières.

2. Champ d'application/Contexte légal

La présente politique a pour objet de baliser l'utilisation des médias sociaux en lien avec la mission de l'établissement.

L'établissement encourage l'utilisation convenable, respectueuse et raisonnable de ces médias sociaux. Par le fait même, l'établissement souhaite éviter des événements fâcheux susceptibles d'affecter ou de causer un préjudice à toute personne concernée, dont un usager, un employé ou une personne qui y exerce sa profession. Elle vise également à prévenir la survenance de situations potentiellement préjudiciables à l'établissement.

La présente politique porte sur l'utilisation des médias sociaux à l'extérieur de l'établissement et en milieu de travail par tout utilisateur de l'établissement, au sens des articles 3 s) et 3 t) de la présente politique. De plus, elle porte sur l'utilisation des médias sociaux dans toutes les situations qui ont une relation avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors du milieu habituel de travail ainsi que pendant et à l'extérieur des heures normales de travail, par exemple lors de voyages d'affaires, conférences, réunions, réceptions et activités sociales lorsque ces activités sont reliées au travail.

Pour prévenir une utilisation non conforme des médias sociaux, il est de la responsabilité de tout utilisateur de l'établissement, au sens des articles 3 s) et 3 t) de la présente politique de :

- Prendre connaissance et respecter les principes et les règles de bonne conduite de la présente politique et de s'y référer au besoin;
- Communiquer toute situation jugée non conforme aux lois, aux règlements et à la présente politique à son supérieur immédiat;
- Communiquer toute situation jugée non conforme aux lois, aux règlements et à la présente politique à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).

Cette politique repose, entre autres, sur différentes assises normatives, notamment :

- Les articles 4, 5, 6 et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne, R.L.R.Q., c. C-12;
- La Loi sur les services de santé et les services sociaux, R.L.R.Q., c. S-4.2, quant aux règles de confidentialité (art. 19) et au respect des droits des usagers (art. 3);
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, R.L.R.Q., c. A-2.1;
- Les articles 3, 35, 36 (utilisation de l'image et de la voix), 1463, 2085 et 2088 du Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64;
- Le Code des professions, R.L.R.Q., c. C-26 et les codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement, au sens de l'annexe I de ce Code;
- D'autres politiques en vigueur à l'établissement, dont celle de la gestion de la sécurité de l'information.

L'énoncé fait partie intégrante de la présente politique.

3. Définition

Aux fins de la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :

- a) **Charte québécoise** : Charte des droits et libertés de la personne, R.L.R.Q., c. C-12.
- b) **C.c.Q.** : Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64.
- c) **Conjoint** : une personne liée par un mariage ou une union civile ou un conjoint de fait au sens de l'article 61.1 de la Loi d'interprétation, R.L.R.Q., c. I-16.
- d) **Contenu** : Le terme « contenu » réfère aux documents de l'établissement, mais aussi aux opinions et autres contributions originales ou pas de membres du personnel de l'établissement destinés aux médias sociaux.
- e) **Document** : un document au sens de la Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information, R.L.R.Q., c. C-1.1; il est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture, y compris d'un système de transcription de symboles sous l'une de ces formes ou en un autre système de symboles.
- f) **Droit à la réputation** : La réputation se définit comme les propos que les autres entendent dire à l'égard d'une personne. Le droit à la réputation est le droit qu'a une personne d'être protégée contre toute altération publique de son honneur, de la dignité et de sa réputation. Cette altération peut se présenter sous forme de propos, de manière directe ou indirecte ou à partir de son image. La réputation est reconnue comme une composante de la dignité humaine et d'une importance majeure dans une société démocratique, égale à la liberté d'expression.
- g) **Droit au respect de la vie privée** : nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise. Parmi ces atteintes, mentionnons celle d'utiliser le nom d'une personne, son image ou sa voix, sans son consentement.
- h) **Droit de surveillance de l'employeur** : Malgré le fait qu'un employeur doit respecter la vie privée de ses employés, il a le droit de surveiller et contrôler leur travail (et les équipements fournis par l'établissement) s'il a des raisons valables de le faire (par exemple : harcèlement, problème de sécurité, etc.).
- i) **Gestionnaire et chef de département** : personne qui assume des responsabilités hiérarchiques, fonctionnelles ou conseils au regard des fonctions de planification, d'organisation, de direction, de coordination et de contrôle et qui est nommée dans un poste de cadre, intermédiaire ou supérieur, à temps complet ou à temps partiel.
- j) **Heures de travail** : toute période de travail pendant laquelle une rémunération est versée, à l'exclusion des périodes de pause et de repas.
- k) **LSSS** : Loi sur les services de santé et les services sociaux, R.L.R.Q., c. S-4.2 (la « Loi »).
- l) **Loyauté** : adhérer de bonne foi aux principes démocratiques de l'établissement et, en conséquence, respecter les lois qui le régissent. Devoir d'agir avec probité, intégrité et honnêteté envers l'établissement. Ainsi, l'employé agit avec une certaine retenue. Il ne doit pas s'attaquer à la réputation de son employeur ou dénoncer les pratiques qu'il n'accepte pas ou étaler sur la place publique les différends qui l'opposent à l'employeur. Plus un membre du personnel occupe un poste qui commande des responsabilités importantes ou qui est élevé dans la hiérarchie, plus son obligation est importante.

m) Médias sociaux : toute forme d'application, plateforme et média virtuel en ligne visant, l'interaction sociale, la collaboration, la création et le partage de contenus.

Les médias sociaux sur Internet comprennent, notamment :

- Les sites sociaux de réseautage (*Facebook, MySpace, Digg, Ning, Friendster, LinkedIn, etc.*);
- Les sites de partage de vidéos ou de photographies (*Facebook, Flickr, YouTube, iTunes, etc.*);
- Les sites de microblogage (*Twitter, etc.*);
- Les blogues, personnels ou corporatifs, et les zones de commentaires dans les médias Web;
- Les forums de discussion (*Yahoo! Groups, Google Groups, Wave, MSN Messenger, etc.*);
- Les encyclopédies (wikis) en ligne (*Wikipédia, etc.*);
- Tout autre site Internet qui permet à des personnes morales ou physiques d'utiliser des outils de publication en ligne.

n) Nétiquette : La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment lors des échanges dans les médias sociaux ou par courrier électronique.

o) Proche parent : une personne qui fait partie de la parenté de la personne, en ligne directe ou collatérale au sens du C.c.Q.

p) Renseignements confidentiels : une donnée ou une information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent tout renseignement stratégique, financier, commercial ou scientifique détenu par l'établissement. Ce qui inclut tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un usager, à un utilisateur de l'établissement ou à l'établissement.

q) Renseignements personnels : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

r) Usager : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services par entente visée à l'article 108 de la Loi. Ce terme inclut, le cas échéant, son représentant légal.

s) Utilisateur de l'établissement : toute personne qui exerce des fonctions ou qui exerce sa profession au sein de l'établissement. Ce terme désigne les administrateurs, membres du personnel, chefs de départements, médecins, chercheurs, contractuels, responsables des RI-RTF, consultants, étudiants, stagiaires et bénévoles.

t) Utilisateur autorisé de l'établissement : toute personne dûment autorisée à utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions et au sein de l'établissement. Ce terme désigne les quelques personnes spécifiquement identifiées pour lesquelles les médias sociaux sont un outil de travail et utilisés pour le compte et avec l'autorisation préalable de l'établissement.

4. Objectifs

La présente politique a pour objectifs de :

- Garantir le respect des droits des usagers de l'établissement, notamment celui de la confidentialité de leur dossier et de la protection de leurs renseignements personnels;
- Assurer une meilleure sécurité et une meilleure protection des renseignements personnels des utilisateurs de l'établissement;
- Encadrer l'utilisation des médias sociaux par les utilisateurs de l'établissement;

Politique sur l'utilisation des médias sociaux

- Préserver l'image et la crédibilité de l'établissement auprès des usagers et de la population;
- Responsabiliser tout utilisateur de l'établissement sur leur utilisation des médias sociaux;
- Conscientiser tout utilisateur de l'établissement au caractère éminemment public de ce qui est échangé sur les médias sociaux;
- Sensibiliser tout utilisateur sur l'exercice de ses libertés et de ses droits fondamentaux dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général;
- Sensibiliser tout utilisateur aux problématiques pouvant se poser en raison de l'utilisation de moyens de réseautage virtuel;
- Mettre en œuvre des mesures préventives et dissuasives pour assurer un environnement respectueux des libertés et droits individuels.

5. Rôles et responsabilités

Le professionnalisme et le jugement doivent guider, en tout temps, l'utilisateur autorisé lorsqu'il a recours aux médias sociaux, car il a des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'égard des usagers, des collègues et de l'établissement. Chaque utilisateur a des rôles et des responsabilités à assumer.

5.1 Le Comité de direction

Le Comité de direction doit :

- Valider, adopter et réviser, lorsqu'applicable, la présente politique.

5.2 La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques doit :

- Désigner une personne responsable de l'application de la présente politique;
- Désigner les personnes qui seront des utilisateurs autorisés;
- Autoriser (cadre supérieur) les enquêtes à effectuer par le Service des relations avec le personnel;
- Analyser la pertinence et autoriser la création de plateformes;
- Identifier les personnes autorisées à ouvrir un compte de réseau social pour le compte de l'établissement;
- S'assurer que les utilisateurs sont informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- Évaluer toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et intervenir selon les procédures établies;
- Veiller à ce que les outils de communication Web de l'établissement soient utilisés à des fins appropriées et y valider les commentaires et les propos tenus;
- Intégrer, dans son rapport annuel d'activités, une section portant sur l'application de la présente politique;
- Prendre, le cas échéant, des mesures administratives ou disciplinaires et soutenir les gestionnaires dans l'application de ces mesures.

5.3 La Direction de la logistique et des ressources informationnelles (DLRI)

- La DLRI est responsable des demandes d'exception pour les utilisateurs autorisés, des configurations informatiques et des liens avec la Direction générale des technologies de l'information (DGTI).

5.4 Les gestionnaires et chefs de départements

Les gestionnaires et chefs de départements doivent :

- Sensibiliser les membres de leur équipe à la présente politique;
- Informer la DRHCAJ/DSPÉM de toute situation qui pourrait contrevenir à la présente politique;
- Agir lors d'un signalement ou lorsqu'ils sont témoins d'une situation allant à l'encontre de cette politique, et ce, en procédant à une enquête sur des faits reprochés et ainsi soutenir l'application de mesures disciplinaires ou administratives (note : aucune vigie des médias sociaux n'est demandée aux gestionnaires);
- Appliquer les mesures administratives ou disciplinaires, au besoin, et ce, en concertation avec la DRHCAJ ou la DSPÉM selon la personne concernée.

5.5 Le Service des communications

Le Service des communications doit :

- Offrir son soutien et son expertise dans l'utilisation des médias sociaux par l'établissement et ses utilisateurs autorisés;
- Veiller à collaborer pour intégrer les contenus proposés par les directions de l'établissement;
- S'assurer du respect de la Politique sur la communication organisationnelle dans le cadre de l'utilisation des médias sociaux;
- S'assurer de faire respecter le code de conduite prévu sur les plateformes sociales officielles de l'établissement;
- Exercer une veille minimale des plateformes de l'organisation et des médias sociaux;
- Gérer certaines plateformes;
- Communiquer toute situation jugée non conforme à la présente politique aux personnes en autorité responsable, selon le statut de l'utilisateur;
- À titre préventif, tout contenu jugé non conforme à la présente politique par l'établissement sera supprimé sans préavis, et ce, en collaboration avec la DLRI, au besoin.

5.6 Le personnel ou l'utilisateur

Le personnel ou l'utilisateur doit :

- S'assurer du respect de la présente politique dans le cadre de l'utilisation des médias sociaux ainsi que des autres politiques et lois qui y sont mentionnées;
- Informer son supérieur immédiat de toute situation jugée non conforme aux lois, aux règlements et à la présente politique;
- Communiquer à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) toute situation jugée non conforme aux lois, aux règlements et à la présente politique.

6. Obligations des utilisateurs à l'extérieur de l'établissement

6.1 L'accès aux médias sociaux à l'extérieur de l'établissement

L'établissement ne peut empêcher l'accès aux médias sociaux à ses utilisateurs lorsque cet accès est fait à l'extérieur de l'établissement et en dehors des heures de travail, car chacun d'entre eux est titulaire du droit à la liberté d'expression. Par contre, chaque utilisateur de l'établissement a le devoir de respecter la confidentialité de certains renseignements détenus par l'établissement et d'agir avec loyauté envers ce dernier.

La section suivante édicte les règles de conduite sur les médias sociaux que chaque utilisateur de l'établissement y compris un utilisateur autorisé de l'établissement doit suivre et respecter.

6.2 Règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux par tout utilisateur à l'extérieur de l'établissement

Tout utilisateur de l'établissement qui désire utiliser les médias sociaux à l'extérieur de l'établissement et en dehors des heures de travail doit respecter les règles suivantes.

6.2.1 Devoir d'agir au meilleur de son jugement

Tout utilisateur de l'établissement, bien qu'il bénéficie du droit fondamental à la liberté d'expression, en vertu de la *Charte québécoise*, doit exercer ce droit dans le respect des droits d'autrui protégés par la *Charte québécoise*, notamment le droit au respect de la vie privée d'une personne et le droit à sa réputation. Tout utilisateur de l'établissement doit être vigilant et faire un usage raisonnable et éclairé de son droit à la liberté d'expression, y compris sur les médias sociaux. Tout utilisateur de l'établissement doit aussi être conscient que lorsqu'il diffuse des renseignements personnels qui le concernent sur l'un des médias sociaux, il renonce à son droit à la vie privée.

Tout utilisateur de l'établissement doit s'assurer que leurs écrits sur les médias sociaux sont conformes aux exigences de la présente politique puisque la teneur de ces écrits peut être visualisée et consultée par n'importe quelle personne à travers le monde. Un écrit diffusé peut être enregistré par toute personne sur une base permanente malgré sa suppression. Ainsi, toute diffusion sur des médias sociaux peut le demeurer pour une période indéterminée. Une diffusion d'un écrit peut donc être permanente, malgré sa volonté.

Il est totalement interdit à un utilisateur de l'établissement de :

- a) Faire du réseautage social avec des usagers (pratique professionnelle active) ou d'anciens usagers (dans les deux dernières années) de l'établissement, leur famille et leurs proches (sauf s'il s'agit d'un conjoint ou d'un proche parent) ainsi que les responsables des ressources RI-RTF, pour éviter toute situation potentielle de conflits d'intérêts due à la relation professionnelle. Une telle interaction est considérée comme un comportement inacceptable;

- b) Divulguer des renseignements personnels concernant les usagers de l'établissement, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un usager ne peuvent être diffusés par un utilisateur de l'établissement sur les médias sociaux;
- c) Divulguer des renseignements personnels concernant ses collègues en contexte de travail, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un collègue ne peuvent être diffusés par un utilisateur de l'établissement sur les médias sociaux, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée;
- d) Formuler tout jugement désobligeant, vexant, médisant, blessant, calomnieux à l'endroit d'un collègue ou de toute autre personne qui exerce des fonctions au sein de l'établissement, par exemple un membre du conseil d'administration;
- e) Porter atteinte à la réputation d'un de ses collègues ou à celle de l'établissement.

Ainsi, aucun contenu litigieux, haineux, discriminatoire, disgracieux ou déplacé, publié sur les médias sociaux par un utilisateur de l'établissement, ne sera toléré.

6.2.2 Devoir d'agir avec loyauté

Conformément au C.c.Q., tout utilisateur de l'établissement doit agir avec loyauté, en tout temps, envers l'établissement et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail. Tout utilisateur de l'établissement ne doit pas divulguer des renseignements confidentiels ou stratégiques de l'établissement sur les médias sociaux. Ce devoir de loyauté inclut celui du respect de la confidentialité.

Tout renseignement divulgué par l'utilisateur ou toute diffusion de document ou propos qui va à l'encontre des intérêts de l'établissement constitue un manquement au devoir de loyauté.

Aucun utilisateur de l'établissement ne peut, au nom de l'établissement, exprimer d'opinion ou diffuser tout document, à moins d'y être dûment autorisé par l'établissement.

En cas de doute, l'utilisateur doit demander l'avis de son supérieur immédiat.

6.2.3 Responsabilités

Tout utilisateur de l'établissement est personnellement responsable des documents ou des messages qu'il diffuse sur les médias sociaux, peu importe leur forme. Il peut être tenu de réparer tout préjudice causé par cette diffusion. La prudence est de mise en tout temps. Par exemple, tout utilisateur de l'établissement pourrait être tenu responsable de propos jugés diffamatoires, obscènes ou discriminatoires, lorsque tel est le cas. En outre, tout utilisateur de l'établissement doit veiller au respect du droit d'auteur.

7. Obligations des utilisateurs autorisés en milieu de travail

7.1 L'accès aux médias sociaux en milieu de travail

Par la présente politique, une utilisation d'Internet ou de la messagerie électronique en milieu de travail doit être faite uniquement pour des fins professionnelles. Est proscrite, toute utilisation des médias sociaux à des fins personnelles pour l'ensemble des utilisateurs de l'établissement sauf s'il s'agit d'un bien personnel utilisé en dehors des heures de travail. Spécifiquement, seuls les utilisateurs autorisés par l'établissement peuvent se servir des médias sociaux sur leur poste de travail durant leurs heures de travail.

Tel que mentionné dans la Politique de sécurité de l'information, l'utilisation d'un ordinateur, en réseaux, à d'autres fins que professionnelles engendre des problématiques et affecte l'accès au système dans son ensemble, la sécurité des données et la productivité du travail de l'utilisateur. Minimiser les risques liés à une telle utilisation demeure une préoccupation constante pour l'établissement.

7.2 Règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux par les utilisateurs autorisés

7.2.1 Obligations des utilisateurs autorisés

L'utilisation des médias sociaux vise, entre autres, à favoriser un lieu d'échange avec la population et a comme objectif la création d'une communauté qui partage un intérêt pour la mission de l'établissement. Cette utilisation repose sur une exploitation de tous les médias sociaux qui permettent à l'établissement de répondre et d'interagir avec la population. Exceptionnellement et après autorisation de la direction concernée, un média social pourrait être utilisé comme outil d'intervention/réadaptation pour un usager, et ce, pour une période prédéterminée et uniquement dans le but de répondre à un objectif clinique.

Par le fait même, conséquemment à ses interactions, il convient de définir les obligations qui incombent aux utilisateurs de l'établissement dûment autorisés à utiliser des médias sociaux sur leur poste de travail et dans le cadre de leurs fonctions pour atteindre ces objectifs.

7.2.2 Devoir de représentation au sein de l'établissement

Lorsque l'établissement juge opportun de créer un site de réseautage pour participer aux discussions instantanées de différents blogues diffusés, les utilisateurs autorisés de l'établissement doivent suivre les directives énoncées ci-dessous :

- a) L'utilisateur autorisé qui souhaite s'exprimer sur les médias sociaux doit mentionner son nom et son titre, et s'exprimer au nom de l'établissement;
- b) L'utilisateur autorisé ne doit pas diffuser sur les médias sociaux un contenu qui pourrait concerner ses collègues, sauf s'il obtient, au préalable, l'autorisation écrite de la personne dont il désire faire mention dans une discussion ouverte;
- c) L'utilisateur autorisé ne doit en aucun cas diffuser sur les médias sociaux un contenu qui concerne un ou des usagers, sauf s'il obtient, au préalable, l'autorisation écrite de

Politique sur l'utilisation des médias sociaux

- l'utilisateur ou de son représentant, et ce dans le cadre d'une campagne de communication officielle;
- d) L'utilisateur autorisé doit être le premier à corriger une erreur (publication erronée, diffamatoire ou autres) dès que l'erreur est constatée, pour empêcher toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers l'établissement;
 - e) L'utilisateur autorisé doit faire ressortir les valeurs et les engagements de l'établissement d'une façon honnête, exacte et transparente, puisqu'il agit pour le compte de l'établissement auprès du public;
 - f) L'utilisateur autorisé doit garder un ton formel tout en maintenant un contenu dynamique (extraits vidéo, images, liens Internet en rapport avec le sujet en y indiquant la référence);
 - g) L'utilisateur doit être respectueux dans ses écrits (les insultes et les attaques personnelles ne sont pas tolérées). L'adoption d'une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement est de mise;
 - h) L'utilisateur autorisé doit toujours garder à l'esprit que c'est en tant qu'utilisateur autorisé de l'établissement qu'il interagit sur les médias sociaux et il ne peut interférer son travail avec ses activités personnelles.

Le professionnalisme doit guider, en tout temps, l'utilisateur autorisé lorsqu'il a recours aux médias sociaux, car il a des obligations de retenue, de discrétion, de confidentialité et de déontologie à l'égard des usagers, des collègues et de l'établissement. En cas de doute, il doit demander l'avis de son supérieur immédiat.

7.2.3 Devoir d'agir avec loyauté

L'utilisateur autorisé ne doit jamais, sans autorisation de l'établissement, divulguer des renseignements confidentiels de l'établissement sur les médias sociaux ou y diffuser des documents. Tout renseignement divulgué par l'utilisateur ou toute diffusion d'un document qui va à l'encontre des intérêts de l'établissement constitue un manquement au devoir de loyauté.

7.2.4 Responsabilités

Tout utilisateur autorisé de l'établissement pourrait être tenu personnellement responsable des documents qu'il diffuse sur les médias sociaux, de son contenu dont les vidéos, les extraits sonores et les images. En outre, tout utilisateur autorisé doit veiller au respect du droit d'auteur.

La prudence est de mise en tout temps. Par exemple, tout utilisateur autorisé pourrait être tenu responsable de propos jugés diffamatoires, obscènes ou discriminatoires, lorsque tel est le cas.

8. Contenu litigieux

8.1. Contenu jugé litigieux

Aucun contenu litigieux publié sur les médias sociaux par un utilisateur de l'établissement, au sens des articles 3 s) et 3 t) de la présente politique, ne sera toléré. Ainsi, au sens de la présente politique, on entend par contenu litigieux :

- Contenu portant atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, notamment au droit au respect de sa vie privée, de sa dignité, de sa réputation et de la confidentialité de ses renseignements personnels;
- Contenu discriminatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'une aide pour pallier ce handicap;
- Contenu diffamatoire, haineux, de propagande ou irrespectueux (attaque, insulte, langage menaçant ou obscène, propos homophobes, harcèlement, chantage, images dégradantes et autres);
- Contenu disgracieux et déplacé;
- Contenu non autorisé commercial, publicitaire ou pourriel destiné à faire la promotion d'une idée, d'un service ou d'un bien matériel ou immatériel (hyperliens n'étant pas liés directement à l'établissement);
- Contenu litigieux, anonyme et répétitif;
- Contenu illégal.

8.2. Gestion des contenus des utilisateurs de l'établissement

Pour la protection des usagers, du personnel de l'établissement et des personnes qui y exercent leur profession, le représentant technique à la gestion des incidents informationnels (DLRI) désigné par l'établissement peut, en concertation avec la DRHCAJ et, le cas échéant, la DSPEM, surveiller, procéder à des contrôles ou à des vérifications et prendre, le cas échéant, les mesures appropriées s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un utilisateur de l'établissement s'adonne, en milieu de travail et sur les heures de bureau, à une utilisation des médias sociaux non autorisée, abusive ou non respectueuse.

À titre préventif, tout contenu sur nos médias sociaux jugé litigieux par l'établissement sera supprimé sans préavis. Sur les comptes personnels, il sera demandé à l'employé d'en faire la suppression.

Aucun contenu litigieux de la part d'un utilisateur de l'établissement, au sens des articles 3 s) et 3 t) de la présente politique, qui utilise les médias sociaux dans sa vie privée, ne sera toléré par l'établissement. Des sanctions pourraient s'appliquer.

9. Sanctions

Tout utilisateur de l'établissement, au sens des articles 3 s) et 3 t) de la présente politique qui contrevient aux règles de bonne conduite de cette dernière peut s'exposer à des sanctions administratives, voire disciplinaires, allant d'un simple avertissement au congédiement ou retrait de privilèges, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences reliées à ses actes.

10. Dispositions finales

10.1. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction de l'établissement. Ce document est une nouvelle politique et remplace celles ayant le même objet dans les anciennes composantes.

10.2. Question ou signalement

Pour toute question concernant l'utilisation des médias sociaux par l'établissement ou pour rapporter un abus au sens du point 8.1 de la présente politique, nous vous invitons à envoyer un courriel au communications.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca.

10.3. Révision

La présente politique doit faire l'objet d'une révision conformément aux règles prévues dans le cadre de référence des documents d'encadrement.

10.4. Sources

- Politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et services sociaux (AQESSS);
- Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux de Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;
- Politique des médias sociaux du CSSS Jardins-Roussillon;
- Politique sur l'utilisation des médias sociaux de Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort;
- Projet de politique d'utilisation des médias sociaux de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (FQCRDI).

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Cynthia Paquet, directrice adjointe des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	2017-01-11
Révisé par	Elsie Théberge, adjointe à la direction	2017-04-12
Personnes consultées	Viviane Topalian, avocate et chef du Service des affaires juridiques	2017-02-02
	Geneviève Boileau, chef du Service des communications internes et externes	2017-03-12
	Merilyne Ng Ah Chey, ROSI, Direction de la logistique et des ressources informationnelles	2017-03-14
	Richard Cloutier, directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques	2017-02-17
	Denis Blanchette, chef du Service des ressources informationnelles, volet systèmes d'information	2017-04-07

Historique du document		
Approuvé par	Comité de direction	2017-06-27
Commentaires		