

1. Énoncé de politique

Compte tenu de la popularité grandissante des médias sociaux, une politique sur leur utilisation convenable et respectueuse par toute personne qui exerce des fonctions ou sa profession au sein du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord est de mise. La présente politique n'a pas pour but d'interdire toute forme d'interaction ou de communication sur les réseaux sociaux, mais d'en baliser l'utilisation afin qu'elle ne soit pas outrageuse. Les droits et libertés prévus dans la Charte québécoise des droits et libertés doivent s'exercer dans le respect des droits et libertés d'autrui. L'organisation souhaite donc éviter des événements fâcheux susceptibles d'affecter ou de porter préjudice à son image ou à toute personne concernée, soit à un usager, un employé ou toute autre personne qui y exerce des fonctions ou sa profession.

Le CISSS de la Côte-Nord est présent sur les médias sociaux et gère une page officielle Facebook. Ces plateformes sont accessibles par Internet et provoquent un engouement réel, particulièrement chez les jeunes.

Les médias sociaux représentent un outil additionnel servant aux stratégies communicationnelles et promotionnelles du CISSS de la Côte-Nord. Ces nouveaux médias s'ajoutent aux différentes activités médiatiques et contribuent ainsi à accroître le rayonnement de l'organisation, tout en reflétant le souci d'être au service de la communauté.

2. Champs d'application

La présente politique porte sur l'utilisation des médias sociaux à l'intérieur et à l'extérieur des murs de l'organisation pour tout utilisateur, autorisé ou non, lié à l'organisation.

3. Définitions

« **L'organisation** » : Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord.

Collègue : Employé ou toute autre personne qui exerce sa profession ou une fonction au sein de l'organisation.

Médias sociaux : Forme d'application, plateforme ou média virtuel en ligne visant l'interaction sociale et le partage de contenus. Ils comprennent notamment les sites et les zones de :

- Réseautage (Facebook, Twitter, MySpace, Digg, Ning, Frierster, LinkedIn, etc.);
- Partage de vidéos ou de photographies (Facebook, Snapchat, Flickr, YouTube, iTunes, Instagram, Pinterest, etc.);

Autre comité		Comité de direction		Conseil d'administration	
Approuvé le	Révisé le	Approuvé le 23/11/2015	Révisé le	Approuvé le 13/04/2016	Révisé le

- Blogues personnels ou corporatifs;
- Médias Web (zones de commentaires);
- Forums de discussion (Yahoo! Groups, Google Groups, Wave, Messenger, etc.);
- Tout autre site Internet qui permet à des personnes morales ou physiques de publier du contenu en ligne.

Personne qui exerce des fonctions ou sa profession : Les administrateurs, les cadres, les employés, les médecins, les employés contractuels incluant les consultants, les étudiants salariés et les stagiaires, incluant les bénévoles.

Renseignements confidentiels : Données ou informations dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou à des entités dûment désignées et autorisées. Ces renseignements détenus par l'organisation sont de nature financière, stratégique, commerciale ou scientifique. La divulgation de ce genre de renseignement peut porter préjudice à un usager, à l'organisation ou à une personne qui exerce des fonctions ou sa profession au sein de l'organisation.

Renseignements personnels : Renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier.

Utilisateur : Personne qui utilise les médias sociaux pour s'informer ou pour diffuser du contenu. Dans le contexte de la présente politique, le terme « utilisateur(s) » renvoie à une personne qui exerce des fonctions ou sa profession au sein de l'organisation.

Utilisateur autorisé : Personne dûment autorisée à utiliser les médias sociaux et le matériel informatique de l'organisation dans le cadre de son travail.

Usager : Personne qui requiert les services du CISSS de la Côte-Nord ou est référée par ce dernier à une autre ressource.

4. Principes directeurs

- Assurer la sécurité et la protection des renseignements confidentiels de l'organisation et des renseignements personnels des employés ou de toute autre personne qui exerce des fonctions ou sa profession au sein de l'organisation;
- Préserver la crédibilité et l'image de l'organisation;
- Assurer un bon climat social au sein de l'organisation;
- Conscientiser tout utilisateur au caractère éminent et public de ce qui est diffusé et partagé sur les médias sociaux;
- Sensibiliser tout utilisateur sur l'exercice de ses droits et libertés dans le respect de ceux d'autrui;
- Sensibiliser tout utilisateur à son intégrité, à l'aspect moral et au bien-être général;
- Sensibiliser tout utilisateur aux problématiques pouvant survenir lors du réseautage virtuel;
- Mettre en œuvre des mesures préventives et dissuasives pour assurer une image saine de l'organisation et un environnement respectueux des droits et libertés individuels.

5. Fondement

La 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*, L.R.Q., c.C-12;
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., C. S-4.2, quant aux règles de confidentialité (article 19) et au respect des droits des usagers (article 3);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, 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 de déontologie*;
- La politique sur la sécurité des actifs informationnels.

6. Obligations des employés utilisateurs des médias sociaux

Les employés n'ont pas le droit d'accéder aux réseaux sociaux sur leurs heures de travail, à moins qu'il s'agisse d'un outil de travail nécessitant l'usage d'un média social en particulier et servant uniquement à des fins professionnelles.

L'organisation ne peut empêcher l'accès aux médias sociaux à l'extérieur de ses murs ou lors des périodes de pauses et de repas. Par contre, tout utilisateur a le devoir de respecter les droits et libertés d'autrui. Il doit préserver la confidentialité des renseignements confidentiels de l'organisation et agir avec loyauté envers celle-ci. Tout utilisateur de l'organisation est personnellement responsable du contenu qu'il diffuse ou partage sur les médias sociaux, peu importe le type et la forme. Il peut être tenu de réparer tout préjudice causé par ses publications, en raison notamment de propos diffamatoires, obscènes ou discriminatoires. La prudence est de mise en tout temps. Lorsque l'utilisation des médias sociaux est faite sur les lieux de travail, mais en dehors des heures de travail, il est interdit de se prévaloir du matériel informatique appartenant à l'organisation pour ce faire. D'ailleurs, l'accès aux réseaux sociaux est bloqué sur tous les postes de travail informatiques, à l'exception de ceux des utilisateurs autorisés.

Les utilisateurs des médias sociaux, à l'extérieur de l'organisation ou en dehors des heures de travail, ont :

Le devoir d'agir au meilleur de leur jugement. Il leur est donc **interdit** de :

- Divulguer des renseignements personnels au sujet d'usagers ou des images et des vidéos de ceux-ci qui permettraient de les identifier directement ou indirectement;
- Divulguer des renseignements personnels au sujet de collègues ou des images et des vidéos de ceux-ci qui permettraient de les identifier directement ou indirectement, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation des personnes concernées;
- Formuler tout commentaire désobligeant, blessant et calomnieux à l'endroit de collègues ou d'usagers;
- Porter atteinte à un collègue, un usager ou l'organisation.

Le devoir d'agir avec loyauté. Il leur est donc **interdit** de :

- Diffuser de l'information à caractère confidentiel obtenue dans le cadre du travail;
- Divulguer des renseignements ou des documents confidentiels ou stratégiques de l'organisation sur les médias sociaux;
- Exprimer une opinion ou diffuser tout document au nom de l'organisation, à moins d'en être dûment autorisés par la Direction générale.

7. Obligations des ressources non institutionnelles

Les ressources non institutionnelles (ressources de type familial, ressources intermédiaires et résidences d'intervention spécialisée) et leur personnel ont le devoir de respecter les droits et libertés d'autrui. Ils doivent préserver la confidentialité des renseignements confidentiels des usagers et de l'organisation et agir avec loyauté envers celle-ci. Ils sont personnellement responsables du contenu qu'ils diffusent ou partagent sur les médias sociaux, peu importe le type et la forme. Ils peuvent être tenus de réparer tout préjudice causé par leurs publications, en raison notamment de bris de confidentialité, de propos diffamatoires, obscènes ou discriminatoires. La prudence est de mise en tout temps.

Le devoir d'agir au meilleur de leur jugement. Il leur est donc **interdit** de :

- Divulguer des renseignements personnels au sujet d'usagers ou des images et des vidéos de ceux-ci qui permettraient de les identifier directement ou indirectement sans le consentement de ces derniers ou de leur représentant légal;
- Divulguer des renseignements personnels au sujet de collègues ou des images et des vidéos de ceux-ci qui permettraient de les identifier directement ou indirectement, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation des personnes concernées;
- Formuler tout commentaire désobligeant, blessant et calomnieux à l'endroit de collègues ou d'usagers;
- Porter atteinte à un collègue, un usager ou l'organisation.

Le devoir d'agir avec loyauté. Il leur est donc **interdit** de :

- Diffuser de l'information à caractère confidentiel sur l'organisation;
- Divulguer des renseignements ou des documents confidentiels ou stratégiques de l'organisation sur les médias sociaux;
- Exprimer une opinion ou diffuser tout document au nom de l'organisation.

8. Obligations des utilisateurs de médias sociaux autorisés en milieu de travail

L'utilisation des médias sociaux à des fins personnelles sur les heures de travail est proscrite pour l'ensemble des utilisateurs de l'organisation, y compris pour les utilisateurs autorisés. Les utilisateurs autorisés dans le cadre de leurs fonctions sont les seuls à avoir un droit d'accès aux médias sociaux sur leur poste de travail et durant les heures de travail. Les utilisateurs autorisés sont des employés relevant de la Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques (DRHCAJ), ou directement du président-directeur général (relations médias). Cependant, l'utilisation doit uniquement être faite à des fins professionnelles. Tout utilisateur autorisé de l'organisation est tout de même tenu personnellement responsable du contenu qu'il diffuse ou qu'il partage sur les médias sociaux, peu importe le type et la forme. Il peut être tenu de réparer tout préjudice causé par ses publications, en raison notamment de propos diffamatoires, obscènes ou discriminatoires. La prudence est donc de mise en tout temps.

L'utilisation des médias sociaux à des fins professionnelles vise entre autres à favoriser un lien d'échange avec une communauté virtuelle qui partage un intérêt pour la mission de l'organisation. Les utilisateurs autorisés des médias sociaux ont :

Le devoir de représentation de l'organisation :

- Ils doivent s'exprimer au nom de l'organisation;
- Ils doivent, lorsqu'il y a lieu, corriger les publications (publication erronée, diffamatoire, etc.) afin d'éviter toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers l'organisation;

- Ils doivent faire ressortir les valeurs et les engagements de l'organisation de façon honnête, exacte et transparente;
- Ils doivent garder un ton formel, tout en diffusant du contenu dynamique;
- Ils doivent être respectueux dans leurs écrits;
- Ils doivent garder à l'esprit que c'est en tant qu'utilisateur autorisé qu'ils interagissent sur les médias sociaux et qu'ils ne peuvent interférer leurs activités professionnelles avec leurs activités personnelles;
- Ils doivent être guidés par le professionnalisme lorsqu'ils recourent aux médias sociaux, car ils ont des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'égard des collègues et de l'organisation;
- Ils ne doivent pas diffuser de contenus concernant des collègues sans avoir obtenu au préalable l'autorisation des personnes concernées.

Le devoir d'agir avec loyauté :

- Ils ne doivent pas divulguer des renseignements ou des documents confidentiels sur l'organisation, à moins d'en avoir eu l'autorisation de la Direction générale. Tout renseignement ou document diffusé allant à l'encontre des intérêts de l'organisation constitue un manquement au devoir de loyauté.

9. Utilisation appropriée

Le CISSS de la Côte-Nord est favorable à l'utilisation des médias sociaux lorsqu'elle est appropriée, respectueuse et conforme à la présente politique. L'organisation encourage toute personne intéressée par ses activités et ses services à suivre sa page officielle Facebook. En plus de faire la promotion de ses activités, événements, services ou autres nouvelles, le CISSS de la Côte-Nord informe sur les activités de ses partenaires et partage certaines de leurs publications. Cependant, il ne fait pas la promotion des activités ou messages diffusés par les organisations avec lesquelles il n'est pas partenaire. Les utilisateurs autorisés décident de ce qui est diffusé sur les plateformes de réseautage. Les informations publiées par l'organisation sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées sur les canaux d'information habituellement utilisés (site Internet, intranet, courriels, etc.).

Tout utilisateur doit utiliser un langage approprié lors de ses échanges sur les comptes de médias sociaux officiels du CISSS de la Côte-Nord. Les utilisateurs autorisés doivent aussi utiliser un langage respectueux en tout temps. Ils tiennent un discours institutionnel et transparent et tentent de dégager de leurs propos les valeurs de l'organisation.

Les réponses aux commentaires émis sur les comptes de réseaux sociaux officiels de l'organisation doivent être données rapidement. Une veille constante des médias sociaux est effectuée. Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications sont nécessaires auprès des différentes directions de l'organisation. Cette dernière peut référer un utilisateur à une autre ressource si une question ou un commentaire nécessite davantage d'explications ou s'il s'agit d'une demande de nature privée.

L'organisation se réserve le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié, qui ne respecte pas la présente politique ou les conditions d'utilisation en vigueur sur les médias sociaux. Ces différentes politiques encadrent la publication des commentaires. L'organisation peut également bannir un abonné si ce dernier ne respecte pas la présente politique. Le fait que l'organisation soit abonnée aux comptes ou aux pages de médias sociaux d'un autre utilisateur ne signifie pas qu'elle endosse ses propos ou ses activités. Les comptes ou les pages auxquelles s'abonne l'organisation sont pertinents avec sa mission et son mandat en tant qu'organisme public.

10. Contenu litigieux

Aucun contenu litigieux publié sur les médias sociaux par les utilisateurs de l'organisation ne sera toléré. Au sens de la présente politique, on entend par « contenu litigieux » :

- Contenu portant atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, notamment 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 de peau, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale et la situation de handicap;
- Contenu diffamatoire, de propagande ou irrespectueux, par exemple une attaque, une insulte, des propos homophobes ou racistes, du chantage, du harcèlement, des images dégradantes, etc.;
- Contenu disgracieux ou déplacé;
- Contenu non autorisé à caractère commercial, publicitaire ou solliciteur destiné à faire la promotion d'une idée, d'un service ou d'un bien matériel ou immatériel;
- Contenu anonyme et répétitif;
- Contenu illégal;
- Contenu déloyal et/ou portant atteinte à la réputation de l'organisation.

11. Sanctions

Tout utilisateur de l'organisation, autorisé ou non, qui contrevient aux règles de bonne conduite et aux directives édictées dans la présente politique s'expose à des sanctions administratives, voire disciplinaires, allant de la simple réprimande (avertissements verbaux et par écrit), à la suspension et au congédiement ou au retrait de privilèges, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences liées à ses actes.

12. Rôles et responsabilités

Toutes les personnes liées à l'organisation ont un devoir de loyauté et de bonne foi. Elles doivent tenir compte de ces devoirs et faire usage de prudence dans toutes communications touchant l'employeur sur les réseaux sociaux.

Le conseil d'administration :

- Adopte la présente politique et ses versions révisées.

La Direction générale (ou la personne désignée) :

- Est responsable de l'application de la présente politique et de sa révision;
- Désigne les utilisateurs autorisés de l'organisation;
- Identifie les utilisateurs autorisés à gérer les comptes de médias sociaux pour l'organisation, dans l'éventualité de la création de comptes;
- Agit dans certains dossiers de contenus jugés litigieux diffusés par les utilisateurs, en collaboration avec la DRHCAJ;
- Autorise les contenus diffusés par les utilisateurs autorisés;
- Approuve, lorsque la gravité de la situation l'exige, les mesures administratives ou disciplinaires proposées par la DRHCAJ qui s'imposent à l'égard du personnel, des administrateurs, des médecins, des employés contractuels, des consultants, des étudiants salariés, des stagiaires ou de toute autre personne concernée au sein de l'organisation lorsque ceux-ci dérogent de la présente politique.

Les utilisateurs autorisés par la Direction générale :

- Communiquent toute situation jugée non conforme à la présente politique à la Direction générale et à la DRHCAJ;
- Publient ou partagent du contenu sur les réseaux sociaux au nom de l'organisation dont ils sont tenus responsables.

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

- S'assure que tous les utilisateurs soient informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- Évalue toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique;
- Propose, le cas échéant, les mesures administratives ou disciplinaires qui s'imposent et soutient les gestionnaires concernés dans l'application de ces mesures.

Les directions :

- S'assurent que les employés, les médecins et toute autre personne qui exerce des fonctions ou sa profession relevant de leur direction respective soient informés de la présente politique et qu'ils en respectent les règles de conduite;
- Évaluent toute situation portée à leur connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et prennent, au besoin, les mesures administratives ou disciplinaires qui s'imposent, en collaboration avec la DRHCAJ.

Les supérieurs et les gestionnaires :

- Sensibilisent leurs équipes de travail à la présente politique;
- Informent la direction concernée de toute situation qui pourrait contrevenir à la présente politique;
- Appliquent les mesures administratives ou disciplinaires, lorsqu'une situation contradictoire à la présente politique le justifie, et que ces mesures ont été commandées par la Direction générale ou la DRHCAJ.

13. Entrée en vigueur et consultation

Versions	Préparée par	Instances consultées						Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA	Autres	
1	Sandra Morin	X				X	Syndicats	Le 13 avril 2016
2								

CA	Conseil d'administration	CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CII	Conseil des infirmières et infirmiers	CODIR	Comité de direction
CM	Conseil multidisciplinaire		

14. Références

- Politique d'utilisation des médias sociaux du Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord et du CSSS de la Haute-Côte-Nord–Manicouagan
- Charte d'utilisation des médias sociaux du Centre hospitalier affilié universitaire de Québec
- Politique éditoriale médias sociaux de la Ville de Sept-Îles