

PROCÉDURE

UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

N° Procédure : PRO-045	Responsable de l'application : Direction des communications	
N° Politique/Règlement associé : POL-071		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2024-05-28	Date de révision : 2028-05-28

Destinataires : Cette procédure s'adresse, aux membres du personnel, aux membres du conseil d'administration, aux membres des comités consultatifs (CII, CM, CMDP) aux médecins, aux dentistes, aux pharmaciens, aux médecins résidents, aux chercheurs, aux résidents, aux stagiaires, aux bénévoles et aux personnes ayant un lien d'affaires avec le CIUSSS-EMTL.

1. ÉTAPES COMMUNES

- 1.1. Consulter la POL-071 – *Utilisation des médias sociaux* ;
- 1.2. Respecter la netiquette ainsi que la ligne éditoriale de l'établissement pour toute interaction sur les pages du CIUSSS-EMTL ;
- 1.3. Utiliser l'adresse courriel suivante pour entrer en contact avec le Service Information à la population reseauxsociaux.cemtl@ssss.gouv.ca.

2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – UTILISATEURS AUTORISÉS PAR LE CIUSSS-EMTL

- 2.1. Si l'intégrité des mots de passe est compromise, l'utilisateur autorisé doit informer immédiatement le chef du Service information à la population et, dans les meilleurs délais et selon les possibilités offertes par le média social visé, modifier le mot de passe du compte concerné avec l'approbation du chef de service ;
- 2.2. Compléter un rapport écrit de l'incident et l'archiver dans les documents du gestionnaire de communauté ;
- 2.3. Ne doit pas aimer, partager ou publier du contenu personnel avec les réseaux sociaux du CIUSSS-EMTL ;
- 2.4. Chaque utilisateur autorisé ne peut suivre d'autres organisations, sans l'autorisation d'un gestionnaire, avec les comptes du CIUSSS-EMTL ;
- 2.5. Chaque utilisateur autorisé doit avoir sécurisé ses comptes personnels afin de minimiser les risques de piratage des comptes réseaux sociaux du CIUSSS-EMTL ;
- 2.6. Lorsque l'utilisateur autorisé se rend compte qu'un utilisateur identifié comme employé du CIUSSS-EMTL agit de façon contraire à la politique des médias sociaux ou à la netiquette, il est de son devoir d'en aviser son supérieur immédiat afin que celui-ci partage l'information aux autorités compétentes. L'utilisateur doit communiquer avec le supérieur dudit employé et l'informer de la situation.

L'utilisateur autorisé doit également en informer le Service Information à la population à l'adresse courriel reseauxsociaux.cemtl@ssss.gouv.ca.

3. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – ÉQUIPE DES RÉSEAUX SOCIAUX

- 3.1.** La Direction des communications détermine qui compose l'équipe des réseaux sociaux et qui, par le fait même, seront les gestionnaires de communication du CIUSSS-EMTL ;
- 3.2.** Alimenter et créer du contenu multimédia pour les médias sociaux du CIUSSS-EMTL ;
- 3.3.** Conseiller et soutenir les différents collaborateurs dans la réalisation de projets liés aux médias sociaux ;
- 3.4.** Créer et gérer les pages corporatives du CIUSSS-EMTL Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok, YouTube, etc. ou en donner l'autorisation ;
- 3.5.** Créer et gérer le contenu publicitaire lié à nos comptes réseaux sociaux ;
- 3.6.** Effectuer une veille régulière des médias sociaux ;
- 3.7.** Élaborer les stratégies de médias sociaux ;
- 3.8.** Élaborer et mettre à jour les calendriers de publications ;
- 3.9.** Modérer les communautés présentes sur les réseaux sociaux du CIUSSS-EMTL ;
- 3.10.** Recueillir différentes statistiques liées aux publications du CIUSSS-EMTL ;
- 3.11.** Tenir à jour l'inventaire des pages des médias sociaux du CIUSSS-EMTL ;
- 3.12.** Élaborer la stratégie de médias sociaux (Annexe 3) ;
- 3.13.** Élaborer et mettre à jour les calendriers de publications ;
- 3.14.** Identifier les utilisateurs autorisés à ouvrir un ou des comptes de médias sociaux au nom du CIUSSS-EMTL et qui s'occuperont de la gestion de contenus sur ces plateformes, permettant le positionnement et le rayonnement de l'établissement ;
- 3.15.** Publier la nétiquette de l'établissement sur l'ensemble des médias sociaux de celui-ci (Annexe 4) ;
- 3.16.** Alimenter les médias sociaux du CIUSSS-EMTL (Annexe 1) :
 - Diffuser les campagnes de recrutement du CIUSSS et du MSSS sur les pages et comptes de médias sociaux de l'établissement.
- 3.17.** Modérer les médias sociaux du CIUSSS-EMTL (Annexe 2) :
 - Dans le cas où une conversation en ligne / message privé avec un utilisateur se complique :
 - Conserver un ton professionnel ;
 - Modérer les commentaires ;
 - Bloquer l'utilisateur ;
 - Communiquer l'incident à son supérieur immédiat.
- 3.18.** Répondre aux messages privés et aux publications en collaboration avec les autres utilisateurs autorisés et les directions concernées, le cas échéant ;
- 3.19.** Effectuer une veille constante des médias sociaux (Annexe 3) ;
- 3.20.** Conseiller et soutenir les différents collaborateurs dans la réalisation de projets liés aux médias sociaux ;
- 3.21.** Recueillir différentes statistiques liées aux initiatives du CIUSSS-EMTL ;
- 3.22.** Tenir à jour l'inventaire des pages des médias sociaux du CIUSSS-EMTL ;
- 3.23.** Dans le cas d'une situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la POL-071 :
 - Évaluer la situation ;

- Faire part de la situation à son supérieur immédiat ;
- Faire des recommandations pour des sanctions, au besoin ;
- Communiquer toute situation jugée problématique aux autorités concernées (Annexe 3).

4. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – GESTIONNAIRES

- 4.1. Dans le cas d'une situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la POL-071 :
- Faire enquête, en collaboration avec les différents partenaires lorsqu'une telle situation est portée à leur connaissance ;
 - Appliquer les mesures administratives et/ou disciplinaires découlant de toute violation de la POL-071 ;
 - Informer ses supérieurs à la direction des communications et la direction des ressources humaines (relations de travail) de toute situation qui pourrait aller à l'encontre de la POL-071.

5. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – DIRECTION DES RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

- 5.1. Recevoir et faire approuver par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) les demandes de dérogations pour l'utilisation des médias sociaux ;
- 5.2. Appliquer ou révoquer le droit d'accès aux médias sociaux sur le pare-feu de l'organisation, selon l'utilisation autorisée par le MSSS ;
- 5.3. Dans le cas d'une situation jugée problématique :
- Informer les personnes en autorité responsables, la direction des communications ainsi que la direction des ressources humaines de toute situation qui pourrait aller à l'encontre de la POL-071, et ce, selon le statut de l'utilisateur.

6. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – EMPLOYÉS, MÉDECINS, MÉDECINS RÉSIDENTS, CHERCHEURS, STAGIAIRES, RÉSIDENTS, BÉNÉVOLES

- 6.1. Dans le cas d'une situation jugée problématique :
- Communiquer toute action jugée non conforme selon la POL-071 à son supérieur.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

- 7.1. **Direction des communications**
Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.
- 7.2. **Calendrier de révision de la procédure**
La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

9. ANNEXE(S)

Annexe 1 – Inventaire des médias sociaux du CIUSSS-EMTL

Annexe 2 – Modération et gestion de crise sur les médias sociaux – FAQ

Annexe 3 – Lignes directrices

Annexe 4 – Nétiquette

Annexe 5 – Style rédactionnel et ton

ANNEXE 1 - Inventaire des médias sociaux du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL)

Facebook - Les installations suivantes ont chacune leur page Facebook :

- CLSC de Saint-Léonard ;
- CLSC de Saint-Michel ;
- CLSC de Rosemont ;
- CLSC de Mercier-Est ;
- CLSC Olivier-Guimond ;
- CLSC de Hochelaga-Maisonneuve ;
- CLSC de Rivière-des-Prairies ;
- CLSC de l'Est-de-Montréal ;
- CHSLD Jean-Hubert-Biermans ;
- CHSLD Judith-Jasmin ;
- CHSLD François-Séguenot ;
- CHSLD Pierre-Joseph-Triest ;
- CHSLD Dante ;
- CHSLD Polonais Marie-Curie-Sklodowska ;
- CHSLD Robert-Cliche ;
- CHSLD Benjamin-Victor-Rousselot ;
- CHSLD Marie-Rollet ;
- CHSLD Nicolet ;
- CHSLD Jeanne-Le Ber ;
- CHSLD Éloria-Lepage ;
- CHSLD de Saint-Michel ;
- CHSLD Joseph-François-Perrault ;
- Centre d'hébergement J.-Henri Charbonneau ;
- Institut universitaire en santé mentale de Montréal ;
- Hôpital Santa Cabrini ;
- Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Twitter - Une seule page pour le CIUSSS-EMTL.

LinkedIn - Une seule page pour le CIUSSS-EMTL.

Livestream - Une seule page pour le CIUSSS-EMTL.

YouTube - Une seule chaîne pour le CIUSSS-EMTL.

ANNEXE 2 - Modération et gestion de crise sur les médias sociaux (Foire aux questions)

Cette section vise à aider tout utilisateur autorisé à répondre rapidement aux questions, publications et commentaires reçus sur l'un de nos médias sociaux. Les scénarios suivants présentent les interactions fréquentes que nous avons eues avec les internautes. Veuillez noter que ce document évoluera continuellement.

Questions-réponses

➤ Emplois et stages

Q : Où puis-je poser ma candidature pour un emploi/stage dans l'une de vos installations?

R : Bonjour (*Nom*), merci de l'intérêt porté envers notre organisation, vous pouvez aller sur l'onglet carrière du site Web du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal en vous rendant à cette adresse <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/emplois-et-stages/> afin de connaître tous les postes à combler.

Q : *Envoi d'un CV*

R : Bonjour (*Nom*), malheureusement, nous ne prenons pas les CV sur les médias sociaux du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. On vous invite toutefois à vous rendre sur l'onglet carrière de notre site Web en vous rendant à cette adresse <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/emplois-et-stages/> afin de connaître tous les postes à combler.

Q : J'ai envoyé mon CV, mais je n'ai pas eu de retour.

R : Bonjour (*Nom*), comme il est indiqué dans toutes nos offres d'emploi, nous ne communiquons qu'avec les personnes sélectionnées pour une entrevue ou une évaluation des connaissances. Vous pouvez vérifier dans vos courriels indésirables si une réponse ne s'y est pas faufilée.

➤ Sollicitation et affichage

Q : Si vous pouvez partager ceci à vos employés, nous sommes [un restaurant, entraîneurs, autre].

R : Bonjour (*Nom*), malheureusement nous n'autorisons aucune sollicitation auprès de nos employé(e)s sur l'une ou l'autre des pages de médias sociaux du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Q : Pouvez-vous partager cet événement sur vos pages ?

R : Bonjour (*Nom*), malheureusement nous n'autorisons aucune sollicitation auprès de nos employé(e)s sur l'une ou l'autre des pages de médias sociaux du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

➤ **Plaintes**

Q : J'aimerais me plaindre du service qu'a offert l'un de vos employés.

R : Bonjour (*Nom*), nous comprenons votre insatisfaction et essayerons d'y remédier. Avez-vous demandé à parler avec le supérieur immédiat de cet employé ?

OPTION 1 :

Q : Non.

R : Nous vous invitons à faire cette étape en premier lieu. Si cette situation se reproduit, nous vous invitons à consulter le processus pour effectuer une plainte officielle sur le site du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes-et-satisfaction/>.

OPTION 2 :

Q : Oui, mais aucun changement.

R : Nous vous invitons alors à consulter le processus pour effectuer une plainte officielle sur le site du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes-et-satisfaction/>.

OPTION 3 :

Q : Je ne connais pas le nom de l'employé et j'ai déjà quitté l'installation.

R : Nous vous invitons alors à consulter le processus pour effectuer une plainte officielle sur le site du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes-et-satisfaction/>.

➤ **Remerciements**

Q : Remercier pour moi Docteur XY qui m'a soigné pendant mon séjour.

R : Bonjour (*Nom*), il nous fait plaisir d'avoir pu vous aider. Nous lui ferons parvenir vos remerciements et votre satisfaction.

Q : Merci à toute l'équipe des urgences pour leurs soins !

R : Bonjours (*Nom*), il nous a fait plaisir de vous avoir accueilli dans [notre installation]. Nous ferons parvenir vos bons commentaires au département concerné. Nous vous souhaitons un bon rétablissement!

Q : Est-il possible d'envoyer une carte de remerciement au département [nom du département] ?

R : Bonjour (*Nom*), nous sommes très heureux que vous soyez satisfait(e) des soins reçus. Nous pouvons relayer l'information pour vous ou vous pouvez envoyer votre carte par vous-même en l'adressant au département et en l'envoyant à [l'adresse de l'installation]. Merci et passez une belle journée/soirée !

➤ **Agressivité ou menaces dans leurs propos**

Lorsqu'une personne est agressive dans ses propos ou fait des menaces (envers les employés ou les établissements), il est important de suivre les étapes suivantes :

À la suite de la réception d'une menace sur les réseaux sociaux du CIUSSS-EMTL :

1. Appelez le 911 pour signaler la situation ;
2. Lors des heures ouvrables, appelez le chef de service de sécurité concerné selon le site. En dehors des heures ouvrables, contactez le Centre d'appel d'urgence (CDA) pour demander à communiquer avec la garde MUSC ;
3. S'assurer de faire une capture d'écran des messages pour éviter de perdre l'information ;
4. Gardez les messages de menace de la personne jusqu'à que la police prenne l'information. Le message peut être masqué si l'information peut être facilement récupérée et visualisée par la suite ;
5. Les personnes responsables de modérer les médias sociaux doivent collaborer avec le SPVM lors de leur enquête ;
6. Elles doivent fournir les informations dont elles disposent concernant les menaces reçues ;
7. Le service de police peut leur demander de venir au poste de police pour signer une déclaration ou se rendre sur leur lieu de travail pour recueillir les informations électroniques nécessaires à leur enquête.

ANNEXE 3 - Lignes directrices

Cette section s'adresse aux gestionnaires de médias sociaux de même qu'aux utilisateurs autorisés.

Facebook

- Stratégie :
 - Établir un lien concret entre le réseau de la santé et des services sociaux et les citoyens.
- Publics visés :
 - Population et usagers ;
 - Résidents en CHSLD et leur famille ;
 - Employés ;
 - Communauté universitaire ;
 - Partenaires du CIUSSS-EMTL.
- Mise en forme des publications :
 - Longueur de la publication : entre 80 à 120 caractères (mais peut dépasser);
 - Images (privilégier le type PNG24) :
 - Conversion d'un hyperlien : 1200x630px ;
 - Image de profil : 400x400px ;
 - Image de couverture : 1600x592px. Le sujet principal de l'image doit se retrouver dans le centre de l'image et doit se retrouver à l'intérieur d'un cadre équivalent aux deux tiers de l'image ;
 - Image régulière (sans conversion externe) : 1200x900px.
- Fréquence de publication :
 - Au moins 2 ou 3 publications par installation, et ce, pour chaque semaine.
- Quelques exemples de sujets :
 - Campagnes de santé publique ;
 - Thématiques liées à la santé (journée, semaine ou mois dédié(e) à un enjeu de santé) ;
 - Articles de vulgarisation ;
 - Apparitions médias, informations sur les horaires et l'offre de services de l'installation;
 - Information générale et actualité du CIUSSS-EMTL ;
 - Opportunités d'emploi (lorsque jugé pertinent) ;
 - Promotion des fondations ;
 - Promotion des centres de recherche.

Twitter

- Stratégie :
 - Établir un lien avec des partenaires, les organisations médiatiques et leurs collaborateurs.
- Publics visés :
 - Organisations médiatiques (incluant leurs journalistes) ;
 - Partenaires (universités, organismes de santé publique, organismes communautaires, etc.).

- Mise en forme des publications :
 - Images (privilégier le type PNG24) :
 - Image de profil : 400x400px ;
 - Image du bandeau : 1500x500px. Privilégier l'utilisation d'images de type PNG24.
- Fréquence de publication :
 - Lorsque nous avons des apparitions médiatiques pertinentes ;
 - Lorsque nous devons partager les messages de nos partenaires (ex. : Urgences-Santé, MSSS, etc.).

LinkedIn

- Stratégie :
 - Faire rayonner l'organisation.
- Publics visés :
 - Employés de l'organisation ;
 - Candidats potentiels ;
 - Partenaires (centres d'études, universités, établissements collégiaux, etc.).
- Mise en forme des publications :
 - Neutre, réponses officielles.
- Fréquence de publication :
 - Idéalement chaque jour (incluant les offres d'emploi).
- Sujets :
 - Opportunités d'emploi ;
 - Capsules de présentation de métiers ;
 - Rayonnement de la recherche et de l'enseignement ;
 - Apparitions médiatiques.

ANNEXE 4 - Nétiquette

Le gestionnaire de communauté s'assure de publier la nétiquette sur l'ensemble des médias sociaux du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) (la liste de ceux-ci se retrouve à l'annexe 1. Veuillez trouver ici-bas le contenu de la nétiquette qui est publiée individuellement sur les différents médias sociaux.

Le CIUSSS-EMTL est présent sur les médias sociaux afin de créer un espace qui favorisera les échanges, les discussions et qui permettra à toutes et à tous d'obtenir des informations pertinentes sur les enjeux liés aux activités, services et actualités du CIUSSS-EMTL.

Veuillez noter que :

- Le CIUSSS-EMTL ne traite aucun cas médical ou problème de santé particulier spécifique sur ses médias sociaux ;
- Le CIUSSS-EMTL n'offre pas de services d'évaluation ou de consultation sur ses médias sociaux ;
- Les commentaires et avis qui se trouvent sur les médias sociaux du CIUSSS-EMTL ne reflètent pas nécessairement l'opinion ou les valeurs de l'organisation ;
- Le CIUSSS-EMTL ne se porte pas garant des commentaires qui peuvent être véhiculés sur sa page ;
- Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit de modifier cette nétiquette ou de fermer un de ses médias sociaux, et ce, sans avertissement préalable.

Tout utilisateur est tenu de :

- Ne jamais faire usage de propos racistes, sexistes, injurieux, agressifs, blessants, grossiers ou calomnieux à l'égard d'un autre utilisateur, envers le CIUSSS-EMTL ou l'un de ses employés ;
- Ne jamais diffuser des vidéos ou des images choquantes, à caractères sexuels ou violents ;
- Ne jamais faire de sollicitation publicitaire ou de la promotion à des fins privées ;
- Ne jamais faire de la promotion pour un parti politique ou pour un de ses représentants ;
- Ne jamais faire de propagande religieuse ;
- Faire usage de respect et de courtoisie dans ses commentaires envers les autres internautes, envers le CIUSSS-EMTL et ses employés ;
- Ne jamais divulguer des informations permettant l'identification d'autrui (nom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, pièce d'identité, etc.), qu'il soit abonné ou non d'un média social du CIUSSS-EMTL.

Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit de :

- Supprimer tout commentaire ou publication qui contreviendrait à la présente nétiquette ;
- Supprimer tout commentaire ou publication jugé hors sujet, publié à de trop nombreuses reprises, qui ne contribue pas aux discussions ou qui ne reflète pas les valeurs du CIUSSS-EMTL ;
- Retirer tout commentaire ou publication relatif à des litiges potentiels, imminents ou en cours ;
- Bloquer ou exclure tout utilisateur qui contreviendrait à cette nétiquette ;

- Signaler aux autorités compétentes tout commentaire ou publication qui est jugé menaçant ou contrevenant à l'ordre public ou aux lois en vigueur.

Heures de service :

Les médias sociaux du CIUSSS-EMTL sont modérés durant les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8 h à 16 h. Bien que du contenu puisse être planifié durant les jours fériés, aucune modération ne sera faite lors de ces périodes.

Langue :

Le CIUSSS-EMTL communique en français sur l'ensemble de ses médias sociaux conformément aux dispositions de la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C 11).

Protection des renseignements personnels et respect de la vie privée :

À titre d'organisme public, le CIUSSS-EMTL est assujéti aux obligations énoncées dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ c. A-2.1). L'organisation s'engage donc à respecter le droit à la vie privée, selon les limites offertes par le média social.

Afin de vous assurer que vous protégez vos renseignements personnels et ceux des autres, nous vous suggérons de :

- Vérifier que vous avez le consentement des gens qui apparaissent dans vos photos et/ou vos vidéos ;
- Faire preuve de prudence et de réserve afin de ne pas révéler d'informations délicates ou personnelles, si vous désirez évoquer des expériences vécues.

Demandes d'accès au dossier médical :

Pour connaître la procédure à suivre pour obtenir des renseignements contenus à votre dossier médical ou pour le consulter, veuillez-vous référer à la page « Demande d'accès au dossier médical de notre site Web » : <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/demande-dacces-au-dossier-medical/>.

Demande d'accès aux documents des organismes publics :

Pour toutes demandes d'accès aux documents détenus par le CIUSSS-EMTL, veuillez-vous référer à la page « Demandes d'accès aux documents de notre site Web » : <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/demandes-acces-information/>.

Demandes médias :

Toutes les demandes en provenance des médias seront acheminées auprès de l'équipe des relations médias.

Plaintes et satisfaction :

Si vous êtes insatisfait des services reçus lors d'un rendez-vous ou pendant un séjour dans une installation faisant partie du CIUSSS-EMTL, ou si vous avez des commentaires, des suggestions

ou l'impression de ne pas obtenir les soins et services auxquels vous avez droit, consultez la page « Plaintes et satisfaction de notre site Web » : <http://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes-et-satisfaction/>.

ANNEXE 5 – Style rédactionnel et ton

- Produire un contenu adapté aux usagers et à l'ensemble de la clientèle du CIUSSS-EMTL ;
- Utiliser un niveau de langage accessible. Si le sujet est complexe ou s'il requiert l'usage de termes techniques, prendre le temps de les expliquer et/ou de les vulgariser ;
- Lorsqu'une communication est adressée à un utilisateur :
 - Utiliser le vouvoiement ;
 - Utiliser le nom de famille de la personne, dans la mesure du possible, par exemple : « Bonjour X, vous trouverez l'information que vous cherchez à cet endroit ».
- À noter, les exceptions sont acceptées lorsque jugées nécessaires. Voici quelques exemples qui vous permettraient de déroger du style et du ton rédactionnel :
 - 17 ans et moins : le tutoiement et/ou l'utilisation du prénom peuvent être acceptés ;
 - Note : Il est possible de connaître l'âge d'un utilisateur si ce dernier publie sa date de naissance sur son profil.
 - Si on s'adresse à une personne qui s'identifie dans les commentaires d'une de nos publications :
 - Exemple : Sarah identifie Isabelle pour une offre d'emploi : « *Bonjour Isabelle, vous pouvez consulter cette offre d'emploi à cet endroit* ».
- Utiliser le « nous » lorsque l'on parle de nous-mêmes, et non le « on » ;
- Lorsqu'une publication concerne un employé, privilégier l'utilisation de déterminants possessifs comme « notre » et « nos » ;
- Lorsque les publications concernent des chercheurs, des groupes de recherche ou des centres d'étude, toujours identifier ce groupe ou ce centre d'étude s'il existe indépendamment sur les médias sociaux ;
- Utiliser un ton humain, rempli de compassion et de respect ;
- Rédiger le contenu de façon à inciter les abonnés à impliquer leur entourage dans les publications, par exemple :
 - « *Connaissez-vous une personne qui serait intéressée par cette opportunité d'emploi ?* » ;
 - « *Un de vos proches a besoin de consulter un médecin, mais vous ne savez pas où le diriger ? Faites-lui découvrir les cliniques médicales de l'Est de Montréal !* » ;
 - « *Le CETC pourrait révolutionner la médecine telle que nous la connaissons. Connaissez-vous les maladies qui pourraient être traitées grâce à cette « médecine du futur ?* ».