

Direction des ressources humaines, des
communications et des affaires juridiques
POLITIQUE

| UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX | | |
|--|---|---|
| N° Politique : POL-071 | Responsable de l'application : Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques | |
| N° Procédure découlant : PRO-045 | | |
| Approuvée par : Comité de direction | Date d'approbation : 2018-10-16 | Date de révision : 2022-10-16 |
| Destinataires : cette politique s'adresse aux gestionnaires, 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 et aux bénévoles. | | |

1. CONTEXTE

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 de plus en plus utilisés dans le réseau de la santé et des services sociaux puisqu'ils sont devenus essentiels lors de l'élaboration de stratégies de communication, notamment puisqu'ils permettent de joindre de vastes réseaux, de cibler des publics très précis et d'être plus transparents auprès de la population. Ils permettent également de transmettre, diffuser et communiquer une information rapidement. Ils sont aussi des outils efficaces pour faire connaître les bons coups de l'établissement, les stratégies de prévention mises en place par la coordination de santé publique, les services de santé et les services sociaux disponibles sur le territoire du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL), ainsi que les nouvelles.

L'utilisation des médias sociaux repose également sur des normes légales, notamment :

- La *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c C-12;
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ c S-4.2;
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c A-2.1;
- Le *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991;
- Le *Code des professions*, RLRQ c C-26;
- La *Loi sur la santé publique*, RLRQ c S-2.2;
- La *Loi sur le droit d'auteur*, LRC 1985, c C-42;
- Les codes de déontologie des divers professionnels de l'organisation.

Elle repose également sur le respect des règlements et des valeurs organisationnelles que l'on retrouve notamment dans le code d'éthique du CIUSSS-EMTL, la politique sur la promotion de la civilité et prévention du harcèlement, et de la violence en milieu de travail et la politique sur la sécurité de l'information.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique est applicable à l'ensemble du personnel du CIUSSS-EMTL, aux administrateurs, aux gestionnaires, aux médecins, aux dentistes, aux pharmaciens, aux médecins résidents, aux résidents, aux chercheurs, aux stagiaires et aux bénévoles. La présente politique s'applique également aux consultants, cocontractants ainsi qu'aux partenaires d'affaires du CIUSSS-EMTL. Il est important de souligner que cette politique s'applique à toute activité liée à l'emploi, mais également à toute activité produite à l'extérieur de l'emploi qui pourrait avoir des répercussions sur la réputation du CIUSSS-EMTL, ou qui dérogerait au comportement attendu ou qui briserait la confidentialité liée à un usager ou à une situation rencontrée dans le cadre du travail.

3. OBJECTIFS

Le CIUSSS-EMTL encourage l'utilisation convenable, respectueuse et raisonnable des médias sociaux. Par le fait même, il souhaite éviter des événements fâcheux et susceptibles d'affecter ou de causer un préjudice à toute personne concernée, dont un usager, un employé de l'établissement ou une personne qui y exerce sa profession.

La présente politique vise à garantir la liberté d'expression des utilisateurs, tout en promouvant un usage responsable et éthique des médias sociaux.

Elle vise également à édicter les lignes directrices qui encadreront les usages qui sont faits des médias sociaux à l'intérieur du CIUSSS-EMTL et à l'extérieur. Elle a donc pour objectifs de :

- Garantir le respect des droits des usagers du CIUSSS-EMTL, notamment celui de la confidentialité de leur dossier et de la protection de leurs renseignements personnels;
- Préserver l'image et la réputation du CIUSSS-EMTL auprès de la population (C.c.Q);
- Conscientiser et sensibiliser tout utilisateur du CIUSSS-EMTL au caractère éminemment public de ce qui est échangé sur les médias sociaux;
- Sensibiliser et responsabiliser 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;
- Mettre en œuvre des mesures préventives et dissuasives afin d'assurer un environnement respectueux des libertés et droits individuels;
- Déterminer les personnes autorisées à intervenir au nom du CIUSSS-EMTL sur les médias sociaux;
- Identifier les mesures qui pourront être prises par le CIUSSS-EMTL ainsi que les sanctions qui seront appliquées en cas de violation de la présente politique.

4. DÉFINITIONS

4.1 Droit au respect de la vie privée

Droit à ce qu'aucune atteinte ne soit portée à la vie privée d'une personne, soit que l'intimité de cette personne ne soit pas violée d'une manière qui lui cause préjudice.

4.2 Droit à l'information

Le droit d'accès à l'information gouvernementale, notamment en regard des informations détenues par les pouvoirs publics sur les citoyens et des informations relatives à la gouvernance des affaires publiques.

4.3 Droit de surveillance de l'employeur

Même si l'employeur se doit de respecter la vie privée de ses employés, il a tout de même le droit de surveiller et contrôler leur travail (et les équipements fournis par l'établissement) s'il a des motifs valables de le faire (par exemple : harcèlement, fuite d'information confidentielle ou appartenant à l'organisation, problème de sécurité, etc.).

4.4 Diffamation

Allégation orale ou écrite qui porte atteinte, involontairement ou de façon délibérée, à la réputation d'une personne.

4.5 Droit à la réputation

Droit d'une personne d'être protégée publiquement de tout propos ou image pouvant altérer son honneur, sa dignité et sa réputation.

4.6 Liberté d'expression

Droit fondamental de tout individu d'exprimer ses opinions sous toutes les formes de son choix, à l'exclusion de celles qui impliquent un recours à la violence y compris verbale.

4.7 Loyauté

Devoir d'agir avec fidélité dans le respect de ses engagements.

4.8 Publication en ligne

Action d'inclure, de créer ou de mettre à jour du contenu Web sur les pages Web ou sur toute page de médias sociaux. Ce contenu peut inclure du texte, des vidéos, des images numériques et autres formes de support médiatique.

4.9 Renseignements confidentiels

Une donnée ou une information de nature confidentielle, ou qui est traitée comme telle par l'établissement, dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent notamment tout renseignement personnel, stratégique, financier, commercial ou scientifique détenu par l'établissement.

4.10 Renseignements personnels

Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

4.11 Utilisateur autorisé

Toute personne dûment autorisée par dérogation à utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions et au sein du CIUSSS-EMTL.

Le CIUSSS-EMTL concède aux utilisateurs autorisés par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) le droit d'utiliser les médias sociaux à des fins strictement professionnelles pour permettre l'exécution de certains mandats qui leur sont confiés.

4.12 Utilisation personnelle

Signifie l'utilisation des médias sociaux pour des fins personnelles non reliées au travail et en dehors des lieux et des heures de travail.

5. ÉNONCÉ

5.1 Utilisation professionnelle (pour les utilisateurs autorisés)

L'utilisation des médias sociaux est permise aux utilisateurs autorisés à l'intérieur et à l'extérieur des heures de travail. Par ailleurs, ceux-ci sont soumis à un code de conduite qui est dûment décrit dans la procédure d'utilisation des médias sociaux du CIUSSS-EMTL.

Les utilisateurs autorisés doivent agir en respectant les règles suivantes :

- a) Ils ne doivent pas diffuser sur les médias sociaux un contenu qui pourrait concerner ses collègues, sauf s'ils obtiennent l'autorisation écrite de la personne dont ils désirent faire mention dans une discussion ouverte;
- b) Ils ne doivent en aucun cas diffuser sur les médias sociaux un contenu qui concerne un ou des usagers, hormis si la communication est planifiée et que l'usager a donné un consentement valide écrit préalablement à cette diffusion;
- c) Ils doivent faire ressortir les valeurs du CIUSSS-EMTL et les engagements de l'établissement, d'une façon honnête, exacte et transparente, puisqu'ils agissent pour le compte du CIUSSS-EMTL auprès du public.
- d) Ils doivent garder un comportement professionnel tout en maintenant un contenu dynamique (extraits vidéos, images, liens internet en rapport avec les sujets en y indiquant la référence);

- e) Ils doivent être respectueux dans leurs 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. (Voir la procédure d'utilisation des médias sociaux.).

Le professionnalisme doit guider les actions des utilisateurs autorisés en tout temps sur les médias sociaux. Ceux-ci doivent agir en concordance avec le code d'éthique du CIUSSS-EMTL. Ils ont des obligations de réserve, de confidentialité, de respect et de loyauté, et doivent agir dans l'intérêt des usagers de l'établissement. Les obligations décrites des utilisateurs autorisés devraient être d'abord et avant tout envers le CIUSSS-EMTL. En cas de doute, ils doivent demander l'avis de leur supérieur immédiat.

5.2 Utilisation personnelle

Étant donné l'utilisation grandissante des médias sociaux dans la sphère personnelle des employés du CIUSSS-EMTL, la présente politique vise à faire respecter les conditions d'utilisation qui garantissent les droits et libertés de toutes personnes morales et qui garantissent la loyauté envers l'organisation. Il est entendu que l'utilisation des médias sociaux à l'intérieur des heures de travail et dans une visée personnelle est interdite.

Tout utilisateur du CIUSSS-EMTL, bien qu'il bénéficie du droit à la liberté d'expression, doit exercer ce droit de manière à ne pas porter atteinte aux droits d'autrui. Tout utilisateur doit donc utiliser les médias sociaux de façon raisonnable et réfléchie. Tout utilisateur est également responsable des renseignements personnels lui appartenant qu'il publie en ligne; il renonce de cette manière à son droit à la vie privée.

Dû au caractère public des médias sociaux, tout utilisateur doit porter attention à respecter la présente politique dans tout ce qu'il publie en ligne. Le risque que les écrits diffusés soient enregistrés par une autre personne demeure présent sur une base permanente. Ainsi toute publication sur les médias sociaux peut demeurer sur le Web pour une durée indéterminée, malgré la volonté de l'utilisateur. Par ailleurs, le caractère viral des médias sociaux apporte le risque qu'une publication privée soit rapidement étalée sur le Web.

À noter que, si un employé s'affiche comme étant un employé du CIUSSS-EMTL, il doit alors s'identifier personnellement comme seul auteur et responsable des propos qu'il fait sur les médias sociaux.

5.3 Obligations de confidentialité

Les obligations de confidentialité et de loyauté doivent être respectées par les employés en tout temps, même en dehors des heures de travail. Cette obligation interdit, entre autres, de publier des informations ou des commentaires pouvant porter atteinte à l'image et à la réputation du CIUSSS-EMTL. De plus, les employés ne doivent pas porter atteinte à la vie privée et à la réputation des autres employés du CIUSSS-EMTL, des médecins, des stagiaires, des chercheurs ou des usagers.

Tout employé a l'obligation de préserver la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de son travail. Ainsi, aucune donnée confidentielle ou stratégique du CIUSSS-EMTL ne peut être publiée sur les médias sociaux et aucune information sur les employés, gestionnaires, médecins, chercheurs et usagers ne peut être publiée sans leur consentement.

Si le CIUSSS-EMTL a un motif raisonnable de croire qu'un employé ne respecte pas la présente politique, il pourra procéder à une surveillance et à des vérifications de l'utilisation des médias sociaux de l'employé en question.

Dans un souci de confidentialité, il est interdit de :

- Partager des informations sur la vie privée d'une personne, des informations provenant du dossier médical et autre dossier clinique d'un usager, des informations protégées par un droit d'auteur ou autre information confidentielle;
- Publier une information ou un commentaire pouvant porter atteinte à l'image et à la réputation du CIUSSS-EMTL, d'un membre de son personnel ou d'un médecin;
- Publier des photos ou des enregistrements (audio ou vidéo) de l'une des installations du CIUSSS-EMTL, à moins d'avoir eu, au préalable, l'autorisation de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ;
- Publier des photos ou des enregistrements (audio ou vidéo) d'un membre du personnel, d'un gestionnaire, d'un médecin, d'un chercheur ou d'un usager sans son autorisation préalable verbale ou écrite ou celui de la DRHCAJ.

5.4 Devoir d'agir avec loyauté

Tout utilisateur ne doit jamais, sans autorisation du CIUSSS-EMTL, divulguer des renseignements confidentiels de l'organisation sur les médias sociaux ou y diffuser des documents détenus par le CIUSSS-EMTL. Tout renseignement divulgué par l'utilisateur ou toute diffusion d'un document qui va à l'encontre des intérêts du CIUSSS-EMTL, constitue un manquement à la présente politique.

Il est strictement interdit à tout utilisateur de:

- a) Divulguer des renseignements personnels concernant les usagers du CIUSSS-EMTL, ni des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'utilisateur ne peuvent être diffusés par un utilisateur sur les médias sociaux;
- b) Divulguer des renseignements personnels concernant ses collègues ni 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 séquence ou enregistrement audio, aucune image, aucun nom de collègue ne peuvent être diffusés par un utilisateur sur les médias sociaux sans avoir obtenu au préalable, l'autorisation de la personne concernée;

- c) Diffuser des images, ou des vidéos de lieux du CIUSSS-EMTL ou encore des enregistrements audio, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation de la DRHCAJ;
- d) Diffuser des documents ou des parties de documents, des données ou tout autre renseignement détenus par le CIUSSS EMTL sur les médias sociaux, sans avoir obtenu au préalable, l'autorisation de la direction concernée et aviser la DRHCAJ;
- e) Diffuser tout renseignement confidentiel ou traité comme étant confidentiel par le CIUSSS-EMTL sur les médias sociaux;
- f) Pratiquer toute forme de harcèlement ou de menace par l'envoi de messages ou contenus ou d'approuver ces messages ou contenu sur les médias sociaux appartenant au CIUSSS-EMTL ou à tout autre contenu faisant référence au CIUSSS-EMTL;
- g) Formuler tout jugement désobligeant, vexant, médisant, blessant, calomnieux et/ou diffamatoire à l'endroit d'un usager ou de leur famille, d'un collègue ou de toute personne qui exerce des fonctions au sein du CIUSSS-EMTL;
- h) Porter atteinte à la réputation du CIUSSS-EMTL ou de toute personne y étant associée, directement ou indirectement, incluant les usagers et leurs familles.

De plus, afin d'éviter toute situation potentielle de conflit d'intérêts, il est fortement recommandé aux utilisateurs de ne pas faire de réseautage social avec les usagers du CIUSSS-EMTL avec lesquels ils se retrouvent en relations

5.5 Sanctions

Aucun manquement aux règles de conduite de la présente politique énumérées précédemment ne sera toléré par le CIUSSS-EMTL. Toute violation amènera des mesures administratives ou disciplinaires contre la personne pouvant aller jusqu'au congédiement ou à la résiliation de contrat. L'utilisateur s'expose également, en cas de violation, à des procédures judiciaires de la part du CIUSSS-EMTL.

Toute personne peut être tenue personnellement responsable des propos et des documents, tels que les images, vidéos ou extraits sonores, qu'elle diffuse sur les médias sociaux. Elle peut donc être tenue de réparer le préjudice causé par cette diffusion (exemples non limitatifs : propos diffamatoires, obscènes ou discriminatoires; non-respect du droit d'auteur; atteinte à l'image, à la réputation ou à la vie privée d'une personne, etc.).

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1 Le comité de direction

- Adopter la présente politique.

6.2 La Direction adjointe des communications et des relations publiques de la DRHCAJ

- Animer les réseaux sociaux (calendrier de publications, réponses aux messages, etc.);
- S'assurer que tous les employés internautes naviguant sur les médias sociaux du CIUSSS-EMTL soient informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- 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;
- Autoriser à créer des pages Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube corporatives.
- S'assurer de former, si requis, les utilisateurs autorisés qui agiront à titre de porte-parole, collaborateur, recruteur ou ambassadeur du CIUSSS-EMTL dans les médias sociaux;
- Répondre aux messages privés et aux publications en collaboration avec les autres utilisateurs autorisés et les directions concernées, le cas échéant;
- Évaluer toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et faire des recommandations pour des sanctions, au besoin;
- Communiquer toute situation jugée problématique aux autorités concernées.

6.3 Les gestionnaires

- S'assurer que l'ensemble de leur équipe soit informée de la présente politique et du respect des règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- Faire enquête, en collaboration avec les différents partenaires, sur toute situation jugée problématique et qui va à l'encontre de la présente politique, lorsqu'une telle situation est portée à leur connaissance;
- Appliquer les mesures administratives et/ou disciplinaires découlant de toute violation de la présente politique, telles que déterminées à la procédure sur l'utilisation des médias sociaux;
- Informer ses supérieurs et la DRHCAJ de toute situation qui pourrait aller à l'encontre de la présente politique.

6.4 La Direction des ressources informationnelles

- 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;
- Appliquer ou révoquer le droit d'accès aux médias sociaux sur le pare-feu de l'organisation, selon l'utilisation autorisée par le MSSS;
- Communiquer toute situation jugée non conforme à la présente politique aux personnes en autorité responsables et la DRHCAJ, selon le statut de l'utilisateur;

6.5 Les employés, médecins, médecins résidents, chercheurs, stagiaires, résidents et bénévoles du CIUSSS

- Prendre connaissance de la présente politique et respecter les règles qui en découlent;
- Communiquer toute action jugée non conforme selon la présente politique à son supérieur.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

7.1 Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

7.2 Calendrier de révision de la politique

- La présente politique devra être révisée tous les quatre ans ou plus rapidement, en fonction des besoins.

8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

8.1 Direction adjointe des communications internes et des relations publiques de la DRHCAJ

- Elle est responsable de la mise en application de la présente politique.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

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

10. RÉFÉRENCES

Cette politique s'appuie sur la politique de gestion des médias sociaux du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et sur la politique d'utilisation des médias sociaux de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont. Elle s'appuie également sur les ouvrages suivants :

- Heaton, L., Millette, M., & Proulx, S. (2012). *Médias sociaux: enjeux pour la communication*. Presses de l'Université du Québec.
- Landry, N. (2013). *Droits et enjeux de la communication*. Presses de l'Université du Québec.
- Ventola, C. L. (2014). *Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices*. *Pharmacy and Therapeutics*, 39(7), 491–520.

11. DOCUMENTS ASSOCIÉS

Cette politique est reliée à la procédure d'utilisation des médias sociaux du CIUSSS-EMTL.