

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
DESTINATAIRES :	Le personnel du CHU de Québec-Université Laval Les médecins, dentistes et pharmaciens Les bénévoles, stagiaires, externes, résidents et chercheurs Les usagers, leur famille et les visiteurs	
ÉMISE PAR :	Bureau du PDG – équipe des relations médias et projets spéciaux	
ADOPTÉE LE :	8 octobre 2020	
Références :	La <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> , L.R.C. (1985), App. II, n° 44. La <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> , RLRQ, chapitre c. C-12. La <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i> , RLRQ, chapitre S-4.2.	

1. OBJET

La présente politique a pour objet d'établir les règles de conduite encadrant l'utilisation des médias sociaux, notamment d'assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels, la conformité aux lois et règlements applicables, d'établir les principes généraux d'utilisation des médias sociaux, d'éviter les événements et situations pouvant porter un préjudice au CHU de Québec-Université Laval (CHU) ou à toute personne y œuvrant ou y étant soignée.

La présente politique vient à la fois baliser le comportement des utilisateurs sur les plateformes sociales de l'établissement et celui de toute personne œuvrant au CHU.

2. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

La présente politique trouve son fondement dans la *Charte canadienne des droits et libertés*, L.R.C. (1985), App. II, no 44, la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, chapitre C-12, le *Code civil du Québec*, L.Q., 1991, chapitre 64, le *Code criminel*, L.R.C. (1985), chapitre C-46), le *Code des professions*, RLRQ, chapitre C-26 et les codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement au sens de l'annexe I de ce Code.

Au cours de la dernière décennie, les médias sociaux ont compétamment bouleversé nos habitudes de communication, tant professionnelles que personnelles. Des plateformes comme Facebook, YouTube, Twitter, Instagram ou LinkedIn (pour en nommer quelques-unes) ont permis de rapprocher des millions d'individus et d'offrir un accès encore plus ouvert aux entreprises et organisations. Le CHU n'échappe pas à cette nouvelle réalité. Chaque jour, des citoyens d'ici et d'ailleurs communiquent avec le CHU directement par les médias sociaux afin d'obtenir de l'information ou signalent leur présence dans nos installations en partageant leur expérience avec leur réseau personnel.

De plus, le CHU utilise ces plateformes pour communiquer directement avec le public, sans devoir passer par les médias. Ces nouvelles technologies permettent de faciliter les échanges avec la communauté et, pour une organisation comme le CHU, permettent une plus grande transparence. Il est toutefois nécessaire de faire preuve de prudence lorsque l'on utilise ces nouvelles plateformes d'échanges.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 1 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

Cette politique s'appuie également sur la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, chapitre S 4.2 et répond à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, chapitre A-2.1, à la *Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information*, RLRQ, chapitre C-1.1, ainsi qu'au Code d'éthique du CHU de Québec .

Par ailleurs, cette politique s'inscrit en continuité et en complémentarité, notamment avec les politiques du CHU suivantes :

- Politique des relations médias (n° 344-00)
- Politique favorisant le civisme et contraignant toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement (n° 425-52);
- Politique relative à la confidentialité de l'information et à la gestion des dossiers des usagers (n° 883-00)
- Politique de sécurité de l'information (n° 271-30);
- Procédure concernant les règles d'utilisation des systèmes d'information;
- Politique d'attribution et d'utilisation des appareils de télécommunication sans fil (n° 232-10)
- Politique d'utilisation des appareils de télécommunication sans fil à l'intérieur des installations (n° 232-11)
- Politique en matière de gestion des accès aux données et produits informationnels (n° 274-10)

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tous les intervenants et toute personne qui occupe une fonction ou exerce sa profession au CHU, que ce soit de façon rémunérée ou bénévole. Ce terme inclut les administrateurs, les employés, les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les chercheurs, les contractuels, les consultants, les résidents, les étudiants, les stagiaires incluant les externes, les bénévoles.

Cette politique s'applique également aux usagers, à leurs représentants et aux visiteurs du CHU.

4. DÉFINITIONS

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

4.1. ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

Entente écrite par laquelle l'utilisateur s'engage à respecter les règles de l'établissement en matière de confidentialité et les codes de conduite qui en découlent.

4.2. HEURES DE TRAVAIL

Toute période de travail, à l'exclusion des périodes de pause ou de repas.

4.3. INTERVENANT

Toute personne qui occupe une fonction ou exerce sa profession au CHU à titre d'employé, syndiqué ou non, de cadre, de médecin, de dentiste, de pharmacien, de chercheur, de contractuel, de consultant, de résident, d'étudiant ainsi que toute personne qui agit à titre de bénévole ou de stagiaire, rémunéré ou non.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 2 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

4.4. MÉDIAS SOCIAUX

Toute forme d'application, plateforme ou média virtuel visant l'interaction sociale, la collaboration, la création et le partage de contenus.

Les médias sociaux sur Internet comprennent notamment, mais pas exclusivement :

- Les sites sociaux de réseautage (Facebook, MySpace, Digg, Ning, Friendster, LinkedIn, etc.);
- Les sites de partage de vidéos ou de photographies (Facebook, Instagram, Flickr, YouTube, Snapchat, TikTok, iTunes, etc.);
- Les sites de microblogage (ex.: 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 en ligne (Wikipédia, etc.);
- Tout autre site Internet ou application qui permet à des personnes morales ou physiques d'utiliser des outils de publication électronique.

4.5. RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Donnée ou 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. Ceci inclut tout renseignement contenu au dossier de l'utilisateur au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, de même que tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un usager, à un intervenant de l'établissement ou à l'établissement lui-même.

4.6. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

4.7. STAGIAIRE

Tout étudiant exerçant au CHU, peu importe la maison d'enseignement, le cycle ou le niveau d'étude.

4.8. 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.

4.9. VISITEUR

Toute personne se présentant pour une courte période auprès de l'utilisateur ou qui l'accompagne dans les installations du CHU.

4.10. UTILISATEUR

Toute personne qui utilise les médias sociaux.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 3 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	--	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

4.11. UTILISATEUR AUTORISÉ

Toute personne dûment autorisée à utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions au sein de l'établissement. Cette personne doit être autorisée par l'équipe des relations médias du CHU.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

La présente politique repose sur les principes directeurs suivants :

- Soucieux de préserver un environnement positif qui encourage les échanges sur les médias sociaux, le CHU préconise l'adoption d'un comportement respectueux dans nos interactions. L'équipe de l'adjoint au PDG – relations médias et projets spéciaux (ci-après désignée comme l'équipe des relations médias) effectue une modération de ses pages officielles à cet effet.
- Il incombe à tous et chacun des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'égard des usagers, des collègues et de l'établissement.
- Le respect des droits des usagers du CHU, notamment celui de la confidentialité de leur dossier, de leur présence dans une de nos installations et de la protection de leurs renseignements personnels;
- Le respect des droits des intervenants occupant une fonction ou exerçant une profession au CHU, notamment celui de la confidentialité de leur dossier et de la protection de leurs renseignements personnels;
- La sensibilisation de 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;
- La préservation de la réputation, de l'image et de la crédibilité du CHU, de ses intervenants et des usagers auprès de la population et du grand public;
- La mise en œuvre de mesures préventives et dissuasives pour assurer un environnement respectueux d'échange, tout en respectant les libertés et droits individuels.
- L'importance de demeurer vigilants pour l'ensemble des utilisateurs des médias sociaux, car toutes les informations qui y sont diffusées sont publiques, disponibles instantanément et peut être enregistré et archivé de façon permanente. Il est donc important que tous soient sensibilisés à cette réalité.

6. OBJECTIFS

Les objectifs poursuivis par le CHU de Québec en élaborant la présente politique sont les suivants :

- Assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels;
- Assurer la conformité aux lois et règlements applicables ainsi qu'aux directives, normes et orientations gouvernementales;
- Établir les principes généraux d'utilisation des médias sociaux à l'extérieur de l'établissement et en milieu de travail;
- Éviter les événements susceptibles d'affecter ou de causer un préjudice à toute personne concernée dont un usager ou un intervenant de l'établissement;
- Prévenir les situations pouvant porter préjudice au CHU ou à toute personne y œuvrant ou y étant soignée;

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 4 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

- Préserver un environnement positif et respectueux qui encourage les échanges sur les médias sociaux.

7. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

7.1. POUR TOUS LES UTILISATEURS DES MÉDIAS SOCIAUX

Qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, tous les utilisateurs des médias sociaux doivent exercer leur droit fondamental à la liberté d'expression, en vertu des fondements de cette politique énoncés ci-dessus.

Tout utilisateur peut être tenu responsable des propos et des documents qu'il diffuse sur les médias sociaux, dont les vidéos, les extraits sonores et les images. En outre, tout utilisateur doit veiller au respect du droit d'auteur, du droit à l'intégrité, à la dignité, à la vie privée, à la réputation et à la confidentialité des renseignements personnels des usagers, visiteurs et intervenants du CHU. La prudence est de mise en tout temps. Tout utilisateur est responsable de propos jugés diffamatoires, obscènes ou discriminatoires qu'il publie.

Il est interdit à tous les utilisateurs de :

- Divulguer des renseignements concernant les usagers ou les visiteurs, des renseignements qui permettraient de les identifier, soit directement ou indirectement; aucune vidéo, aucune image, aucun nom ne peuvent être diffusés par un utilisateur sur les médias sociaux sans avoir obtenu, au préalable, le consentement de la personne concernée;
- Divulguer des renseignements personnels concernant les différents intervenants œuvrant au sein de l'établissement, des renseignements qui permettraient de les identifier, soit directement ou indirectement, sans avoir obtenu, au préalable, le consentement de la personne concernée;
- Formuler tout jugement diffamatoire, désobligeant, vexatoire, médisant, blessant ou calomnieux à l'endroit d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant du CHU;
- Porter atteinte à la réputation d'un usager, d'un visiteur, d'un intervenant du CHU, ou à la réputation de l'établissement.
- Exprimer d'opinion ou diffuser tout document au nom du CHU, à moins d'y être dûment autorisé par l'établissement.
- Diffuser du matériel sans respecter le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Il est obligatoire pour tous les utilisateurs du CHU :

- D'agir avec loyauté. Conformément au *Code civil* du Québec, tout utilisateur de l'établissement doit agir avec loyauté, en tout temps, envers le CHU et ne pas faire usage de l'information à caractère professionnel ou 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 du CHU sur les médias sociaux. Ce devoir de loyauté inclut celui du respect de la confidentialité.

7.2. L'ACCÈS AUX MÉDIAS SOCIAUX À L'EXTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

En lien avec le droit à la liberté d'expression, l'établissement ne peut empêcher l'accès aux médias sociaux à ses utilisateurs lorsque cet accès est fait à l'extérieur du CHU.

Toutefois, chaque utilisateur a le devoir de respecter la confidentialité de certains renseignements détenus par l'établissement, notamment les renseignements personnels et confidentiels, d'utiliser les informations avec rigueur et d'agir en toute loyauté envers ce dernier.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 5 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

De plus, aucun individu ne peut créer une page ou un groupe en utilisant le nom et/ou le logo du CHU, et ce, sans obtenir au préalable le consentement de l'équipe des relations médias du CHU.

7.3. L'ACCÈS AUX MÉDIAS SOCIAUX EN MILIEU DE TRAVAIL

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

Pour toute demande concernant la création de groupes de médias sociaux privés, l'utilisateur autorisé, en plus de se conformer aux points ci-haut, doit se référer au guide prévu à cet effet en annexe 2 de la présente politique.

Exceptionnellement, un gestionnaire peut autoriser une personne salariée à utiliser les médias sociaux, sur son cellulaire, dans le cadre de son travail.

7.4. POUR TOUS LES UTILISATEURS AUTORISÉS

Le CHU autorise certains utilisateurs à utiliser les médias sociaux en leur nom dans le cadre de leurs fonctions au sein du CHU (ex.: membres de l'équipe des relations médias ou animateurs de groupes privés). Cette autorisation s'accompagne de plusieurs règles de conduite à respecter.

En plus de ce qui est attendu des utilisateurs des médias sociaux et des utilisateurs des médias sociaux œuvrant au sein du CHU, les utilisateurs autorisés doivent :

- Favoriser un lien d'échange et contribuer à la création ainsi qu'au maintien d'une communauté partageant un intérêt pour la mission et les accomplissements du CHU;
- Respecter la netiquette des médias sociaux du CHU;
- Agir promptement pour corriger une erreur (publication erronée, diffamatoire ou autre) ou pour empêcher toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers le CHU;
- Mettre de l'avant les valeurs et les engagements du CHU d'une façon honnête, exacte et transparente;
- Informer les autorités compétentes de tout comportement néfaste ou d'information suspecte lu ou vu dans les médias sociaux;
- Agir avec professionnalisme en tout temps;
- Respecter les obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'endroit des usagers, de ses collègues et de l'établissement;
- Consulter son supérieur en cas de doute.

8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

Les rôles, responsabilités et obligations des divers intervenants dans l'application de la présente politique sont répartis de la façon suivante.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 6 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

8.1. COMITÉ DE DIRECTION

- Adopte la politique d'utilisation des médias sociaux et voit à son application.

8.2. LA DIRECTION GÉNÉRALE – ÉQUIPE DES RELATIONS MÉDIAS

- Rédige la présente politique et s'assure de ses mises à jour;
- Assure la diffusion de la politique ;
- S'assure que les utilisateurs sont informés de la présente politique, et ce, de façon continue, et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- Anime les médias sociaux du CHU;
- Veille à la réputation en ligne de l'établissement;
- Approuve les demandes des directions concernant les utilisateurs autorisés des médias sociaux;
- Coordonne l'ensemble des activités de rayonnement et le suivi des messages sur les réseaux sociaux du CHU.
- Évalue toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible d'avoir une incidence ou un enjeu particulier.

8.3. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES

- S'assure que les utilisateurs sont informés de la présente politique, et ce, de façon continue, 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 concernant les utilisateurs de l'établissement (employés);
- Informe le responsable de la protection des renseignements personnels de toute situation portée à sa connaissance pouvant toucher la confidentialité de l'information concernant un usager;
- Recommande, le cas échéant, des mesures administratives et/ou disciplinaires et soutient les gestionnaires dans l'application de ces mesures.

8.4. LES DIRECTIONS

- Assurent l'application de la politique dans leur direction;
- Identifient les utilisateurs autorisés de médias sociaux (ex. : gestionnaires) au sein de leur direction et, le cas échéant, font la demande auprès de l'équipe des relations médias;
- Évaluent toute situation portée à leur connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et prennent, au besoin, toute mesure administrative et/ou disciplinaire et en informe l'équipe des relations médias et de la DRHCAJ.

8.5. LA DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

- Veille à effectuer le paramétrage des autorisations et à ce que les outils de communication Web de l'établissement soient utilisés à des fins appropriées;
- Communique toute situation susceptible de compromettre la sécurité de l'information aux personnes en autorité responsables, selon le statut de l'utilisateur;
- Consigne et gère les situations non conformes selon le Registre des incidents de sécurité.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 7 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

8.6. LES GESTIONNAIRES

- Sensibilisent les membres de leur équipe à la présente politique;
- Informent les autorités concernées de toute situation pouvant contrevenir à la présente politique;
- Appliquent les mesures administratives et/ou disciplinaires, au besoin.

8.7. LA DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS ET LES CHEFS DES DÉPARTEMENTS ET SERVICES CLINIQUES

- S'assurent que les médecins, dentistes et pharmaciens sont informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- Informent le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de tout manquement à la présente politique;
- Évaluent toute situation portée à leur connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et prennent, au besoin, toute mesure administrative.

8.8. LA DIRECTION DE L'ENSEIGNEMENT ET DES AFFAIRES UNIVERSITAIRES

- S'assure que les résidents, les étudiants et les stagiaires sont informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant les relations avec les médias;
- Informe, en cas d'infraction, la maison d'enseignement concernée pour qu'elle puisse prendre les mesures appropriées;
- Évalue toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et prend, au besoin, toute mesure administrative et/ou disciplinaire.

8.9. LA DIRECTION DU CENTRE DE RECHERCHE

- S'assure que les chercheurs, les professionnels et les étudiants en recherche sont informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant les relations avec les médias;
- Recommande aux instances appropriées, le cas échéant, des mesures administratives ou disciplinaires et soutient les gestionnaires dans l'application de ces mesures;
- Évalue toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et prend, au besoin, toute mesure administrative et/ou disciplinaire.

8.10. LES UTILISATEURS AUTORISÉS ET LES UTILISATEURS ŒUVRANT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- Appliquent la présente politique;
- Déclarent tout incident qui pourrait contrevenir à la présente politique à l'équipe des relations médias et aux autorités compétentes, selon la situation.

8.11. LES INTERVENANTS DE L'ÉTABLISSEMENT

- Appliquent la présente politique;
- Informent l'équipe des relations médias de toute situation portée à leur connaissance pouvant toucher un risque ou un enjeu médiatique ou pouvant contrevenir à la présente politique.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 8 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

9. AUTRES DISPOSITIONS

9.1. CONTENU JUGÉ LITIGIEUX

Aucun contenu litigieux publié sur les médias sociaux par un utilisateur n'est toléré par le CHU. 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 pour pallier ce handicap;
- Contenu diffamatoire, de propagande ou irrespectueux (attaque, insulte, langage menaçant ou obscène, propos homophobes, harcèlement, chantage, images dégradantes et autres);
- Contenu disgracieux et déplacé;
- Contenu portant atteinte à la réputation de l'établissement ou d'un intervenant du CHU;
- 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 anonyme ou répétitif;
- Contenu illégal.

9.2. SANCTIONS

Tout utilisateur qui contrevient aux règles de bonne conduite de l'établissement peut s'exposer à des sanctions administratives, voire disciplinaires, allant de la simple réprimande (avertissement) au congédiement ou au retrait de privilèges, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences associées à ses actes.

10. OUVRAGES CONSULTÉS

- *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, chapitre A-2.1
- Procédure sur l'utilisation des médias sociaux, CHUM, mars 2018.
- Politique des médias sociaux, nétiquette, SAAQ, [En ligne] saaq.gouv.qc.ca/politiques/netiquette
- Politique sur l'utilisation des médias sociaux, INSTITUT PROFESSIONNEL DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA, août 2015
- Politique relative à l'utilisation des médias sociaux, IUCPQ, janvier 2019.

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 9 de 11 DIC : 1-2-1
--	--	--	-----------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

11. MÉCANISME DE RÉVISION

La présente politique constitue une mise à jour de la politique adoptée et entrée en vigueur le 24 novembre 2014. Le cas échéant, elle sera mise à jour à la suite de modifications apportées aux lois, règlements, politiques ou processus internes de gestion en vigueur ayant un rapport direct avec un ou des éléments de son contenu. Sinon, elle sera révisée au plus tard quatre ans après sa mise à jour.

12. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente version de la politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction, soit le 8 octobre 2020.

CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Direction générale
2020-07-30
GD/gd

P:\DC\60519_Gestion\100_ORGANISATION-ADM\140_pol_procedures_et_reglements\politiques-procedures-valides\politique-utilisation-medias-sociaux\237-00_POL_utilisation_medias_sociaux_Version_finale_2020-07-30.docx

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 10 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	------------------------------

OBJET :	POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	POLITIQUE N° 237-00
----------------	--	--------------------------------

ANNEXES

- **ANNEXE 1 — Engagement d'utilisation des médias sociaux (électronique)**
- **ANNEXE 2 — Guide de référence pour la création de groupes privés**
- **ANNEXE 3 — Nétiquette du CHU de Québec-Université Laval**

NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 24 novembre 2014	DATE DE LA MISE À JOUR 8 octobre 2020	Page 11 de 11 DIC : 1-2-1
---	---	---	------------------------------

ENGAGEMENT D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX (ÉLECTRONIQUE)

(S'adresse à toute personne qui occupe une fonction ou qui exerce sa profession au sein du CHU de Québec-Université Laval et qui a été autorisée à utiliser les médias sociaux à des fins professionnelles)

Case à cocher	
	Je confirme avoir été informé(e) de l'existence de la <i>Politique du CHU de Québec sur l'utilisation des médias sociaux</i> (n° 237-00) dont le texte intégral est disponible sur les sites Internet et intranet du CHU de Québec.
	Je m'engage à respecter les droits des usagers du CHU de Québec-Université Laval (CHU) ainsi que ceux de mes collègues, notamment celui de la confidentialité de leur dossier et de la protection de leurs renseignements personnels;
	Je m'engage à préserver la réputation, l'image et la crédibilité du CHU auprès des usagers et de la population;
	Je m'engage à conscientiser tout utilisateur au caractère hautement public de l'information échangée sur les médias sociaux;
	Je m'engage à diriger vers le site officiel du CHU toute demande d'amitié adressée à mon compte personnel pour une relation concernant des questionnements sur l'établissement;
	Je m'engage à être transparent, courtois, factuel et fiable;
	Je m'engage à ne pas abuser, diffamer, harceler ou menacer qui que ce soit sur les médias sociaux ayant un lien avec le CHU;
	Je m'engage à ne pas avoir de propos obscènes, indécents, trompeurs, inacceptables ou contraires à la loi;
	Je m'engage à ne pas diffuser de l'information à caractère professionnel ou confidentiel que j'ai obtenu dans le cadre de mon travail;
	Je m'engage à ne pas discuter ou diffuser de l'information confidentielle de niveau stratégique sur l'organisation.
	Je suis conscient que je dois faire preuve de prudence en ce qui concerne le langage, les remarques désobligeantes, les dénigrements et le matériel protégé par des droits d'auteur;
	Je suis conscient que je m'expose à des sanctions administratives, voire disciplinaires, allant de la simple réprimande (avertissement) au congédiement ou retrait de privilèges, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences concernant des actes inappropriés sur les médias sociaux;
	Je suis conscient que je suis personnellement responsable de mes propos et des activités que j'ai en ligne;
	Je suis conscient que qu'on peut me demander de retirer des propos jugés litigieux ou inacceptables.

En foi de quoi, j'ai (*nom et titre de la personne*), signé à Québec le (*date et heure*).

Cliquez pour Enregistrer le consentement

GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR LA CRÉATION DE GROUPES PRIVÉS

Seul un utilisateur autorisé, tel que défini aux points 8.3 et 8.4 de la présente politique, peut créer un groupe privé Facebook, ou tout autre groupe virtuel, à des fins de communications professionnelles entre membres d'équipes du CHU de Québec-Université Laval (CHU).

La personne autorisée qui procède à la création du groupe en devient responsable et s'engage à :

Assurer la modération selon les standards établis par le CHU dans sa nétiquette;

Assurer la confidentialité des informations personnelles des usagers et employés du CHU ;

Assurer le respect de la vie privée des usagers et des employés du CHU;

S'assurer que les membres du groupe comprennent et signent la politique d'utilisation des médias sociaux du CHU;

S'assurer que l'information diffusée dans le groupe soit aussi disponible aux membres de l'équipe qui ne sont pas membre du groupe privé.

Le groupe privé devra être créé selon les options de confidentialité les plus élevés disponibles au moment de la création du groupe (au moment de la mise à jour de la politique : Groupe privé secret)

NÉTIQUETTE DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

(S'adresse à tous les utilisateurs de médias sociaux dans leurs interactions sur les comptes officiels du CHU de Québec-Université Laval (CHU))

La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des utilisateurs, notamment lors des échanges dans les médias sociaux.

Le CHU s'est doté d'une nétiquette afin d'assurer un partage d'information respectueux et un climat d'échanges bienveillant sur ses différents médias sociaux. Les principes de modération énoncés ci-dessous sont une partie intégrante de la nétiquette.

Les utilisateurs sont invités à respecter cette nétiquette lorsqu'ils émettent des commentaires, posent des questions et publient sur les médias sociaux du CHU.

Le CHU encourage des échanges et un ton respectueux sur ses différentes plateformes, une modération pourrait être effectuée par l'équipe des relations médias pour s'assurer d'un climat qui favorisent les échanges.

Aucun diagnostic ou évaluation d'un problème médical et aucune question concernant un dossier médical ne doit être traité dans les médias sociaux.

L'ajout d'hyperliens vers d'autres sites est autorisé, dans la mesure où le contenu est en lien avec les sujets abordés. Nous ne sommes pas responsables du contenu de ces sites.

Le CHU se réserve le droit de modifier sa nétiquette à son entière discrétion et sans préavis.

MODÉRATION

Tous les commentaires seront lus et considérés.

Par contre, nous pourrions les retirer si le message :

- est diffamatoire, haineux, raciste, xénophobe, homophobe, sexiste ou disgracieux;
- a pour but de faire la promotion dans un but commercial ou de vendre un produit;
- est laissé de façon répétitive;
- est hors sujet;
- contient de l'information confidentielle, par exemple des renseignements personnels;
- permet d'identifier un usager ou un intervenant du CHU de Québec-Université Laval;
- contient un hyperlien vers une source dont les propos ne respectent pas la nétiquette;
- est écrit en lettres majuscules (l'utilisation des majuscules dans un message est considérée comme un cri);
- est laissé de façon anonyme;
- est jugé inapproprié par l'équipe des relations médias.