
Titre	Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux du CISSS des Laurentides	
N°	POL 2018 DG 007	
En vigueur le	2018-04-27	
Révisée le	Ne s'applique pas	
Approbation	2018-04-27	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2018-04-27	Direction générale - Service des relations médias, relations publiques et à la communauté
Diffusion	2018-05-09	Dépôt sur l'intranet du CISSS
Responsable de l'application	Direction générale - Service des relations médias, relations publiques et à la communauté	
Application et personnes concernées	À tout membre du personnel syndiqué et non syndiqué, y compris le personnel-cadre et hors cadre, et ce, peu importe leur statut.	
Remplace	Ne s'applique pas	
Document(s) initiateur(s)	Ne s'applique pas	
Document(s) en découlant	Ne s'applique pas	

Table des matières

1. Préambule	3
2. Domaine d'application	3
3. Objectif général et objectifs spécifiques	4
4. Fondements	4
5. Énoncés	5
6. Rôles et responsabilités	9
7. Modalités d'application de la politique	10
8. Mesures applicables en cas de non-observance	12
9. Mécanisme de suivi et de révision	12
10. Demande de renseignements	12
Annexe 1 : Les principaux outils de communications du CISSS des Laurentides	13
Annexe 2 : Définitions	14
Annexe 3 : Documents de référence	15

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Préambule

Les médias sociaux sont désormais considérés comme des véhicules d'information et de communication incontournables en raison de leur grande popularité et de leur influence sans cesse grandissante au sein de la population.

Ils sont devenus essentiels lors de l'élaboration de stratégies de communication, notamment parce qu'ils permettent de joindre de vastes publics et d'interagir plus directement avec la population. Ce sont de remarquables véhicules d'échange et de réseautage. Ils sont aussi des outils efficaces pour faire connaître les services de santé et les services sociaux disponibles, les stratégies de prévention, le recrutement de personnel, ainsi que les nouvelles, les bons coups et les prises de position du réseau de la santé et des services sociaux.

Cependant, les médias sociaux ont aussi pour effet de réduire l'écart entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Puisque ce sont des médias publics, aucune personne ne peut prétendre de façon absolue à la confidentialité de ses propos ou à la liberté d'expression, même dans les espaces dits « protégés ». Alors que chaque personne est responsable des contenus qu'elle publie en ligne via ses comptes personnels, lorsqu'un contenu publié se fait dans le cadre du travail ou en lien avec sa profession, la responsabilité et la réputation de l'établissement, le CISSS des Laurentides, peuvent être encourues.

Les médias sociaux doivent donc être utilisés de façon prudente, réfléchie et de manière encadrée par toute personne contribuant à la mission de l'établissement. C'est pourquoi la présente politique a pour objectif de favoriser une utilisation responsable et éthique des médias sociaux.

2. Domaine d'application

La politique s'applique à toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides, notamment au président-directeur général, au président-directeur général adjoint, aux directeurs généraux adjoints, à tout membre du personnel syndiqué et non syndiqué, y compris le personnel-cadre et hors cadre, et ce, peu importe leur statut.

Elle s'applique également à toute autre personne qui exerce ou développe sa profession au sein de l'établissement, que ce soit les médecins, sages-femmes, chercheurs ou stagiaires. Finalement, la main-d'œuvre indépendante ainsi que les bénévoles œuvrant au sein du CISSS des Laurentides sont aussi assujettis à cette politique.

La politique porte sur l'utilisation des médias sociaux dans toutes les situations qui ont une relation avec le CISSS des Laurentides, sur les lieux du travail ou en dehors du milieu habituel de travail, pendant et à l'extérieur des heures normales de travail.

Elle s'applique à toutes les publications ou tous les commentaires qui impliquent directement ou indirectement le CISSS des Laurentides, une personne qui contribue à sa mission, ou un usager.

3. Objectif général et objectifs spécifiques

- Encadrer et guider l'utilisation des médias sociaux faite de façon officielle par le CISSS des Laurentides.
- Assurer une coordination efficace de la présence et de l'engagement du CISSS des Laurentides sur les réseaux sociaux.
- Favoriser une utilisation responsable et éthique des médias sociaux par toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides.
- Conscientiser toute personne contribuant à la mission de l'établissement au caractère éminemment public de ce qui est échangé sur les médias sociaux.
- Préserver, sur les médias sociaux, le nom, l'image et la réputation de l'établissement, de toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides et de ses usagers.
- Assurer le respect des droits des usagers de l'établissement, notamment le droit à la confidentialité et à la protection de leurs renseignements personnels, le respect du secret professionnel et le droit d'être informés.

4. Fondements

Cette politique repose sur différentes assises normatives, notamment :

- 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, R.L.R.Q.
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1.
- Le Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64.
- Le Code des professions, L.R.Q., c. C-26.
- La Loi sur la protection de la jeunesse, L.R.Q., c. P-34.1.
- La Loi sur la santé publique, L.R.Q., chap. S-2.2.

- Les codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement.
- Le code d'éthique de l'établissement.
- Les politiques de l'établissement.

5. Énoncés

L'établissement permet **seulement** au Service des relations médias, relations publiques et à la communauté, d'utiliser les médias sociaux au nom du CISSS des Laurentides, ou encore d'y diffuser de l'information le concernant.

Au besoin, le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté peut désigner des **utilisateurs autorisés** pour publier des informations sur l'une des plateformes officielles de médias sociaux de l'établissement.

Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides **doit obtenir l'autorisation du Service des relations médias, relations publiques et à la communauté** avant de diffuser sur les médias sociaux des informations concernant le CISSS des Laurentides, et ce, que ce soit à partir de son compte personnel ou encore via les plateformes officielles du CISSS des Laurentides.

5.1. Énoncés généraux

- 5.1.1. Le CISSS des Laurentides souhaite que ses valeurs, son image et sa réputation soient préservées par tous et en tout temps.
- 5.1.2. Le CISSS des Laurentides assure une présence sur le Web et se dote de comptes et de profils officiels dans certains médias sociaux.
- 5.1.3. Le CISSS des Laurentides centralise la gestion de sa présence sur le Web et dans les médias sociaux et en confie la responsabilité unique au Service des relations médias, relations publiques et à la communauté.
- 5.1.4. Toute personne contribuant à la mission du CISSS ne peut émettre de prise de position sur les médias sociaux au nom de l'établissement sans l'autorisation du Service des relations médias, relations publiques et à la communauté.
- 5.1.5. Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides et s'exprimant à son sujet sur les médias sociaux (via les plateformes officielles de l'établissement ou encore ses comptes personnels) doit le faire en respectant des normes de conduite exemplaires impliquant les devoirs suivants :

- **Devoir de loyauté** : Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides doit respecter son devoir de loyauté à l'égard de l'établissement sans égard à son domaine ou à son type de poste. Le concept de loyauté implique qu'un membre du personnel agisse avec bonne foi et fidélité et qu'il s'abstienne d'épouser délibérément une conduite qui serait préjudiciable aux intérêts ou à la réputation de l'établissement. Ainsi, l'employé ne doit pas porter atteinte à la réputation de l'établissement ou étaler sur la place publique les différends qui l'opposent à l'établissement.
- **Devoirs de réserve et de discrétion** : Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides, même en dehors de son service, doit respecter une certaine retenue et faire preuve de discrétion au moment de s'exprimer en ce qui concerne l'établissement, ses activités, ou encore l'emploi qu'elle y exerce.
- **Devoir de confidentialité, de respect de la vie privée et du secret professionnel** : Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides doit demeurer vigilante afin que l'information qu'elle diffuse sur les médias sociaux ne soit pas de nature confidentielle ou protégée par le secret professionnel. Nul ne peut porter atteinte aux droits fondamentaux d'une personne physique ou morale, notamment au droit au respect de sa vie privée, de sa dignité, de sa réputation et de la confidentialité de ses renseignements personnels, notamment en divulguant des renseignements concernant un membre du personnel ou un usager et qui permettent de l'identifier, directement ou indirectement, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée ou, le cas échéant, de son représentant. Aucun nom, aucune information, aucune vidéo, aucune image d'un usager ou d'un membre du personnel ne peut être diffusé sur les médias sociaux sans l'autorisation écrite de la personne concernée.
- **Devoir de respect des droits d'auteur** : Aucune personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides ne doit jamais diffuser des documents appartenant au CISSS des Laurentides ou le concernant sans l'autorisation préalable du Service des relations médias, relations publiques et à la communauté. Elle doit aussi veiller à ne pas publier des informations (texte, images, vidéos) pour lesquelles le CISSS ne dispose pas des droits.

5.2. Règles éditoriales à respecter lors de l'utilisation des médias sociaux dans un contexte professionnel (pour les utilisateurs autorisés par le CISSS des Laurentides)

Toute personne autorisée à s'exprimer sur les médias sociaux au nom du CISSS des Laurentides se doit de suivre les règles éditoriales suivantes :

- 5.2.1. Être guidée en tout temps par le professionnalisme, et ce, en cohérence avec le code d'éthique de l'établissement et en respectant les normes de conduite exemplaires précédemment mentionnées.
- 5.2.2. S'exprimer au nom de l'établissement, et non, en son nom personnel ; c'est-à-dire reconnaître que c'est en tant que personne œuvrant au sein de l'établissement qu'elle interagit sur les médias sociaux et qu'elle ne peut faire interférer son travail avec ses activités personnelles.
- 5.2.3. Garder un ton adapté au média utilisé avec un écrit impeccable en conformité avec les règles d'écriture et de grammaire.
- 5.2.4. Être respectueuse dans ses écrits (les insultes et les attaques personnelles ne sont pas tolérées). L'adoption d'une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement est requise.
- 5.2.5. En aucun cas, ne diffuser sur les médias sociaux un contenu qui concerne une personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides ou un usager, sauf s'il obtient son autorisation écrite ou celle de son représentant légal le cas échéant.
- 5.2.6. En cas d'erreur, la corriger dès que possible pour empêcher toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers l'établissement (publication erronée, diffamatoire ou autres).
- 5.2.7. Ne pas utiliser les plateformes de médias sociaux du CISSS des Laurentides pour des affaires commerciales, publicitaires ou pour envoyer des messages destinés à faire la promotion d'une idée, d'un service ou d'un bien matériel ou immatériel pour gain ou profit personnel, pour des activités politiques ou pour faire de la sollicitation ou de la publicité non reliée directement à la mission de l'établissement et/ou non approuvée par le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté.
- 5.2.8. En cas de doute, demander l'avis du Service des relations médias, relations publiques et à la communauté.

5.3. Règles éditoriales à respecter dans le cadre de l'usage personnel des médias sociaux

- 5.3.1. Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides s'exprimant à propos de l'établissement sur ses comptes, blogues, profils personnels doit le faire en respectant la présente politique et les normes de conduite exemplaires précédemment mentionnées.
- 5.3.2. Toute personne œuvrant dans l'établissement conserve ses responsabilités, ses engagements et son devoir d'agir avec loyauté envers l'établissement, en tout temps, et ce, même en dehors des heures régulières de travail et même si elle écrit ou prend position, sur un média social, à titre personnel.
- 5.3.3. Pour toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides, il est interdit d'entretenir des liens, via un compte personnel d'un média social, avec un usager à qui elle dispense ou a dispensé directement des services de l'établissement. Toute demande d'amitié virtuelle d'un usager doit être refusée.
- 5.3.4. Toute information interne, confidentielle ou non, est la propriété du CISSS et ne peut être utilisée sans l'autorisation du Service des relations médias, relations publiques et à la communauté.
- 5.3.5. Toute diffusion ou publication pouvant porter atteinte à l'établissement, à toute personne contribuant à sa mission ou à ses usagers ne doit pas être publiée sur les médias sociaux.
- 5.3.6. Il n'est pas permis de diffuser ou d'utiliser l'image (photo ou vidéo) du CISSS ou ses dirigeants, son personnel, ses usagers, ses partenaires d'affaires, ainsi que l'image de leurs logos ou marques de commerce, de leurs installations ou de leurs équipements, sans le consentement préalable écrit par le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté.

6. Rôles et responsabilités

La collaboration de tous est indispensable au bon fonctionnement et à la mise en œuvre de la présente politique. Toutefois, de façon plus spécifique, l'établissement attribue aux parties prenantes les rôles et responsabilités qui suivent :

Toute personne contribuant à la mission du CISSS des Laurentides

- Doit, lorsqu'elle a recours aux médias sociaux à des fins professionnelles ou personnelles, respecter la présente politique, notamment les règles éditoriales précédemment décrites.
- Doit signaler à son gestionnaire toute situation allant à l'encontre de la présente politique.

Le Service des relations publiques, relations médias et à la communauté

- Est mandaté par la Direction générale pour assurer la gestion des plateformes officielles du CISSS des Laurentides sur les médias sociaux.
- Désigne des utilisateurs autorisés comme étant responsables de certaines pages ou de certains comptes officiels du CISSS des Laurentides sur les médias sociaux.
- Désigne le type de contenu qui sera publié et approuve les publications avant leur diffusion.
- Soutien les utilisateurs autorisés.
- Exerce une veille des plateformes de l'organisation et des médias sociaux en général.
- Analyse la pertinence et autorise la création des plateformes.
- Évalue toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique.
- Communique toute situation jugée non conforme à la présente politique aux personnes en autorité, afin que des actions puissent être entreprises s'il y a lieu.
- Fait cesser tout usage ou retire toute publication non conforme à la présente politique.
- Signale les enquêtes à être effectuées par le responsable de la sécurité de l'information.

Les utilisateurs autorisés

- Sont nommés et formés par le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté du CISSS des Laurentides.
- Alimentent, éditent et publient du contenu, préalablement autorisé par le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté, sur les plateformes officielles de médias sociaux de l'établissement.
- Appliquent rigoureusement les règles éditoriales identifiées dans la présente politique.

Les gestionnaires

- S'assurent que le personnel de ses équipes a pris connaissance et comprend la présente politique.
- S'assurent que le personnel de ses équipes respecte les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux.
- Agissent lors d'un signalement ou lorsqu'ils sont témoins d'une situation allant à l'encontre de cette politique, et ce, en procédant à une enquête sur les faits reprochés et en appliquant des mesures disciplinaires ou administratives au besoin.
- Signalent au Service des relations médias, relations publiques et à la communauté toute situation qui pourrait contrevenir à la présente politique.

7. Modalités d'application de la politique

7.1. Procédure de demande d'accès ou d'ouverture de comptes officiels du CISSS

- Les comptes officiels de médias sociaux du CISSS sont gérés par le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté.
- Seul le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté peut créer une nouvelle plateforme de médias sociaux au nom de l'établissement.
- Toute demande d'accès ou de création d'un compte officiel doit être transmise au Service des relations médias, relations publiques et à la communauté qui en fera l'analyse.
- Le Service des relations médias, relations publiques et à la communauté ainsi que les utilisateurs autorisés qu'il a désignés sont les seuls qui peuvent publier sur les comptes officiels et au nom du CISSS des Laurentides.

7.2. Procédure de publication de contenu via les comptes officiels du CISSS des Laurentides

L'utilisateur autorisé doit :

- Créer une proposition de contenu et identifier la plateforme sur laquelle cette proposition serait diffusée.
- Valider que l'information proposée est exacte et que les textes, images et vidéos utilisés sont libres de droits et respectent la présente politique.
- Envoyer le matériel proposé au Service des relations médias, relations publiques et à la communauté à l'adresse courriel rmpc.ciessler@ssss.gouv.qc.ca.
- Attendre l'approbation du Service des relations médias, relations publiques et à la communauté qui procèdera à l'évaluation de la pertinence et de la qualité de la publication.
- Procéder à la publication, une fois que l'autorisation du Service des relations médias, relations publiques et à la communauté est émise.

7.3 Notes concernant le partage d'information et de documents via les applications des médias sociaux

Par souci de sécurité et en respect de la présente politique, l'échange d'information, de fichiers ou de documents internes entre les employés du CISSS des Laurentides (ou toute autre personne contribuant à sa mission) doit se faire exclusivement via les outils et les applications internes de l'établissement (telles que la messagerie courriel ou les voûtes documentaires de type SharePoint).

L'usage des applications externes proposées par les médias sociaux (tels que Messenger ou WhatsApp) pour l'échange d'information et de documents internes et/ou confidentiels est interdit.

8. Mesures applicables en cas de non-observance

Toute violation de cette politique pourra entraîner diverses mesures selon les circonstances, pouvant comprendre le retrait complet ou partiel des privilèges d'utilisation des sites de médias sociaux à l'aide des outils de l'organisation ou en association avec l'organisation, le retrait complet ou partiel des privilèges d'accès du réseau de l'organisation, le retrait ou la modification du contenu publié et/ou la rétractation par son auteur. Une violation pourra aussi entraîner l'imposition de mesures administratives et/ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ou à la résiliation du contrat le liant à l'établissement. De plus, compte tenu du fait qu'une personne contribuant à la mission de l'établissement peut être tenue personnellement responsable du contenu qu'elle diffuse sur les médias sociaux, peu importe sa forme, l'établissement se réserve le droit d'exercer tout autre recours.

9. Mécanisme de suivi et de révision

La politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux du CISSS des Laurentides pourra être révisée, en tout temps, selon les besoins.

La politique sera révisée au minimum tous les trois ans à partir de sa date d'entrée en vigueur.

10. Demande de renseignements

Pour toute demande de renseignements ou plainte concernant cette politique, veuillez-vous adresser au :

**SERVICE DES RELATIONS MÉDIAS, RELATIONS PUBLIQUES
ET À LA COMMUNAUTÉ**

Téléphone : 450 432-2777, poste 22898

Courriel : mrpc.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

Annexe 1 : Les principaux outils de communication du CISSS des Laurentides

À L'INTERNE

À l'attention de toute personne œuvrant au sein de l'établissement

- Courriels
 - Note de service
 - Communiqué interne
- Intranet
- Infolettre
- Journal La Boussole
- Affichage sur les babillards

À L'EXTERNE

À l'attention de la population, des médias, des élus, etc.

- Site Internet : www.santelaurentides.qc.ca
- Médias sociaux / pages officielles du CISSS des Laurentides
 - Facebook
 - LinkedIn
 - YouTube
 - Twitter (pas de compte officiel, seulement de la vigie médiatique)
- Outils promotionnels
 - Affiches
 - Dépliants

Annexe 2 : Définitions

Médias sociaux : Aux fins de la présente politique, on entend par médias sociaux toute plateforme en ligne proposant du réseautage ou des interactions.

Parmi les applications associées aux médias sociaux, mentionnons, sans s'y limiter : Wikipédia (référence), MySpace (réseau social), Facebook (réseau social), YouTube (partage de vidéos), Flickr (partage de photos), Twitter (réseau social, microblogage), Linked (réseau social pour le recrutement professionnel), Snapchat (partage de photos et vidéos), Instagram (partage de photos et vidéos) et Ask (réseau social).

Annexe 3 : Documents de référence

Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, *Politique gestion et utilisation des médias sociaux*, 2016.

Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme, Direction générale, *Politique d'utilisation des médias sociaux*, 2014.

Centre universitaire de santé McGill, *Politique sur les médias sociaux- ADM 615*, 2014.

Fédération québécoise des centres de réadaptation, *Cadre de référence pour l'élaboration d'une politique sur l'utilisation des médias sociaux*, 2012.

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec, *Guide d'utilisation des médias sociaux : Les paroles s'envolent, les écrits et les images restent*, 2012.

Gouvernement du Québec (2011), Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, *Utilisation des médias sociaux, aide à la prise de décisions MSSS-ASSS*.