

Politique n° : POL-DQCRI-352	Date d'émission : 2014-09-11
Titre : Utilisation des médias sociaux et des médias numériques	Date de révision : 2018-05-24

Source : Direction qualité, communication et ressources informationnelles

Responsable de l'application : Direction qualité, communication et ressources informationnelles en collaboration avec tous les gestionnaires

Destinataires : Tous les employés, personnel d'agences, stagiaires, contractuels et bénévoles de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, du Centre de jour et du 1615-1625 (Résidences Roch-Pinard), des usagers et leurs proches.

1. Objectifs

- Cette politique vise à encourager une utilisation responsable des médias sociaux, textos et autres types de communications numériques afin de prévenir les risques liés à leur utilisation à l'intérieur et l'extérieur de l'établissement. Une stratégie préventive qui mise sur l'acquisition de saines habitudes d'utilisation des médias sociaux;
- Cette politique confirme l'obligation de loyauté des employés envers l'établissement.

2. Contexte

- Les médias sociaux font partie du quotidien des Québécois. Depuis l'explosion de la mobilité, la facilité avec laquelle on peut se connecter, quel que soit l'endroit où l'on se trouve, a fait des médias sociaux des compagnons de tous les instants. Nombreux sont ceux qui s'endorment non loin de leur appareil mobile et qui le consultent avant même d'être sortis du lit.

Ces nouveaux réseaux et ces nouveaux outils nous amènent à nous questionner sur l'utilisation responsable et éthique des médias sociaux dans des milieux aussi sensibles que le sont les milieux de vie, et à produire cette politique.

- Cette politique est à interpréter en lien avec le code d'éthique de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et des Résidences Roch-Pinard;
- La Résidence Berthiaume-Du Tremblay, les Résidences Roch-Pinard et le Quartier des générations administrent chacun une page Facebook et se conforment à cette présente politique.

3. Introduction

L'émergence et la popularité des nouvelles technologies de l'information constituent une avancée importante sur le plan de la liberté d'expression pouvant porter atteinte aux libertés et droits fondamentaux garantis par la charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12).

4. Vie privée et vie publique

Le concept de vie privée a largement été bouleversé par la venue des médias sociaux. La distinction entre la vie privée et la vie publique (le travail, par exemple) n'est plus aussi nette et il devient de plus en plus difficile de les séparer. C'est la raison pour laquelle il faut réfléchir avant de cliquer sur « partager ». Dans un réseau social, ce qui est publié sur une page personnelle à ses « amis » ou « abonnés » peut être partagé et repartagé pendant des années, et ce, sans que l'initiateur du message en soit conscient. Une fois sur le Web, l'utilisateur perd le contrôle du contenu qu'il a publié. Le contenu personnel et les informations sensibles ne font donc pas bon ménage avec les médias sociaux. Les comportements à adopter pour l'ensemble des utilisateurs et les comportements à proscrire pour l'ensemble des utilisateurs sont d'excellents guides pour s'assurer d'avoir une expérience positive avec les médias sociaux.

5. Un geste individuel, mais un impact collectif

- Les établissements privés conventionnés étant avant tout des milieux de vie, il est essentiel de préserver la dignité, l'estime de soi et la vie privée des gens qui y résident;
- Les destinataires de la politique se doivent de lire, de comprendre et d'appliquer la présente *Politique d'utilisation des médias sociaux et des médias électroniques* autant dans leur vie professionnelle que personnelle;
- En effet, depuis la venue de la mobilité, toute personne est « branchée » 24 heures par jour. Chaque gazouillis, statut, photo ou vidéo peut être « aimé » ou partagé pendant des jours, des mois et même des années. Ce qui pourrait porter préjudice à des individus, mais également à l'établissement;
- Les utilisateurs de l'établissement doivent demeurer vigilants, car toutes les informations diffusées sur les sites de réseautage virtuel peuvent être accessibles au public. Ces réseaux sont de nature publique. Les employés ont des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie, à l'égard des usagers, des collègues et de l'établissement. Il est important que chaque utilisateur soit

sensibilisé au fait que tout ce qui y est diffusé peut être enregistré et archivé de façon permanente;

- Un seul gazouillis colérique ou diffamatoire après un incident ou une journée difficile peut déclencher une cascade d'évènements qui pourraient s'avérer dommageables autant pour l'employeur que pour le personnel, les stagiaires, les contractuels, les bénévoles, les usagers et leurs proches;
- Avant de cliquer sur « partager », réfléchissez aux conséquences que pourrait avoir le contenu que vous diffusez.

6. Quelques définitions

6.1 Médias sociaux

Toute forme d'application, plateforme et média virtuel en ligne visant l'interaction sociale, la collaboration, la création et le partage de consensus. Parmi ces réseaux, on retrouve Twitter (microblogage), Facebook (réseautage personnel), Pinterest (babillard pour photos), Instagram (partage de photos), YouTube (partage de vidéos), pour n'en nommer que quelques-uns.

6.2 Renseignements confidentiels

Une donnée ou une 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. Ce qui inclut tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un résident, son représentant, un employé, un bénévole, un visiteur, un stagiaire, un contractuel ou à l'établissement.

6.3 Renseignements personnels

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

6.4 Utilisateur autorisé

Toute personne dûment autorisée à utiliser les médias sociaux **dans le cadre de ses fonctions** et au sein de l'établissement.

6.5 Consentement

Un formulaire de consentement doit être signé par la personne visée, qu'elle soit un résident, un aîné, un locataire, un proche, un visiteur, un membre du personnel, un bénévole, un stagiaire, un contractuel ou un fournisseur. Seul l'utilisateur autorisé peut faire signer ce consentement, car l'utilisateur tel que défini à la définition 6.6 ne peut en aucun cas diffuser du contenu, incluant des photos et des vidéos sur les usagers et ses proches, sur le personnel ou toute personne œuvrant ou visitant l'établissement ou sur les activités de l'établissement.

6.6 Utilisateur

Toute personne œuvrant au sein d'un établissement, que ce soit un administrateur, un employé, un médecin, un dentiste, un contractuel, un consultant, un stagiaire ou un bénévole.

6.7 Texto

Message que l'on s'envoie par l'intermédiaire d'un téléphone mobile.

6.8 Selfie

Autoportrait fait à l'aide d'un appareil photo ou d'un téléphone cellulaire.

7. Obligations des utilisateurs autorisés

- Le responsable de la sécurité informationnelle est la directrice qualité, communication et ressources informationnelles;
- L'utilisation d'Internet ou de la messagerie électronique en milieu de travail doit être faite uniquement pour des fins professionnelles. Seuls les utilisateurs autorisés de l'établissement peuvent se servir du Web et des médias sociaux sur leur poste de travail et durant les heures de travail;
- En l'occurrence, la directrice qualité, communication et ressources informationnelles, la technicienne en administration à la direction des ressources humaines, techniques et alimentaires et la technicienne en administration à la direction générale sont désignées utilisateurs autorisés;
- L'utilisateur autorisé qui s'exprime sur les médias sociaux doit :
 - Se procurer les consentements requis auprès des personnes concernées en utilisant le formulaire de consentement retrouvé à l'annexe 7 de la politique POL-PRO-DSH-203 «Politique et procédure lors de l'admission d'un résident»
 - S'identifier en mentionnant son nom et son titre, et s'exprimer au nom de l'établissement;
 - Garder à l'esprit que c'est en tant qu'utilisateur autorisé de l'établissement qu'il interagit sur les médias sociaux et qu'il ne peut confondre son travail avec ses activités personnelles;
 - Prendre en considération qu'il pourrait être tenu personnellement responsable des documents qu'il diffuse sur les médias sociaux.
- L'utilisateur autorisé, tout comme l'ensemble des utilisateurs, doit veiller à respecter et à protéger la vie privée et les renseignements personnels et confidentiels de ses collègues et de l'ensemble des personnes qui travaillent et résident dans l'établissement;
- Lorsque son lien d'emploi est rompu de façon temporaire ou définitive avec l'établissement, l'utilisateur autorisé a l'obligation de remettre les informations d'accès aux comptes ouverts dans le cadre de ses fonctions dans l'établissement à son supérieur immédiat et de ne plus utiliser ces comptes. Le refus de s'y conformer peut entraîner des poursuites légales.

8. Moments et lieux désignés

- De façon générale, l'utilisation du cellulaire est proscrite pendant les heures de travail pour l'ensemble des utilisateurs.

- Cependant, l'employeur comprend qu'il peut y avoir des moments où certains membres du personnel doivent utiliser la messagerie électronique ou les textos dans le cadre de leur travail.
- L'utilisateur qui souhaite utiliser son cellulaire pour prendre ses courriels, texter ou naviguer sur les médias sociaux doit le faire exclusivement aux moments convenus avec son employeur et dans les lieux désignés par celui-ci. Quels que soient ces moments et ces lieux, les comportements à adopter demeurent les mêmes et nul ne peut s'y soustraire, quelque qu'en soit la raison.

9. Comportements à adopter pour l'ensemble des utilisateurs

- L'utilisateur et l'utilisateur autorisé doivent :
 - Se questionner avant de diffuser quelque contenu que ce soit afin de s'assurer qu'il est conforme aux exigences de la présente politique et qu'il ne heurte personne;
 - Respecter la confidentialité de certains renseignements détenus par l'établissement;
 - Faire preuve de loyauté envers leur employeur et l'établissement;
 - Être conscients qu'en diffusant des renseignements personnels qui les concernent sur l'un des réseaux sociaux, ils renoncent à leur droit à la vie privée puisque ces réseaux sont réputés publics;
 - S'assurer que ce qu'ils écrivent sur les médias sociaux est conforme aux exigences de la présente politique puisque la teneur de ses écrits peut être visualisée et consultée par n'importe qui au monde;
 - Se rappeler qu'un écrit diffusé même une seule fois peut être sauvegardé par n'importe qui sur une base permanente, et ce, malgré sa suppression. « Ce qui est sur le Web reste sur le Web », disent les internautes.

10. Comportements à proscrire

- Pour l'ensemble des utilisateurs :

L'utilisateur ne doit absolument pas lors de ses publications personnelles:

- Diffuser du contenu sur un usager et/ou ses proches, incluant des photos et des vidéos et ce, en aucun cas;
- Divulguer des renseignements personnels concernant les usagers de l'établissement et/ou leurs proches. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un usager ne peuvent être diffusés dans les médias sociaux;
- Diffuser du contenu incluant des photos et des vidéos concernant leurs collègues à moins que ceux-ci aient donné leur consentement écrit;

- Divulguer des renseignements personnels concernant ses collègues, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit de la personne concernée;
- Porter atteinte à la réputation d'un résident, de ses proches, d'un collègue, d'un stagiaire, d'un contractuel, d'un bénévole, d'un fournisseur ou à celle de l'établissement.

➤ Pour l'utilisateur autorisé :

L'utilisateur autorisé ne doit absolument pas lors de ses publications personnelles et professionnelles :

- Diffuser du contenu sur un usager et/ou ses proches, incluant des photos et des vidéos sans avoir préalablement obtenu leur consentement écrit;
- Divulguer des renseignements personnels concernant les usagers de l'établissement et/ou leurs proches. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un usager ne peuvent être diffusés dans les médias sociaux sans avoir préalablement obtenu leur consentement écrit;
- Diffuser du contenu incluant des photos et des vidéos concernant leurs collègues à moins que ceux-ci aient donné leur consentement écrit;
- Divulguer des renseignements personnels concernant ses collègues, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit de la personne concernée;
- Porter atteinte à la réputation d'un résident, de ses proches, d'un collègue, d'un stagiaire, d'un contractuel, d'un bénévole, d'un fournisseur ou à celle de l'établissement;
- En aucun cas, utiliser les accès des comptes confiés dans le cadre de ses fonctions dans l'établissement lorsque son lien d'emploi est rompu de façon temporaire ou définitive.

11. Rôles et responsabilités de l'établissement

➤ **Le comité de direction**

- Adopte et révisé la présente politique à intervalles réguliers. Le monde des médias sociaux est en constante évolution et le milieu doit s'ajuster.

➤ **La direction générale**

- Désigne une personne responsable de l'application de la présente politique;
- Désigne les personnes qui seront des utilisateurs autorisés;
- Identifie des personnes autorisées à ouvrir des comptes sur les médias sociaux au nom de l'établissement.

- **La direction des ressources humaines, techniques et alimentaires**
 - Évalue toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique;
 - Prend, le cas échéant, des mesures administratives ou disciplinaires et soutient les gestionnaires dans l'application de ces mesures.

- **Le responsable de la sécurité informationnelle et les utilisateurs autorisés**
 - S'assure que les utilisateurs sont informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
 - Veille à ce que les outils de communication informatique de l'établissement soient utilisés à des fins appropriées et signale les propos inappropriés tenus sur les médias sociaux;
 - Communique toute situation jugée non conforme à la présente politique aux personnes responsables en autorité;
 - Intègre, dans son rapport annuel d'activités, une section portant sur l'application de la présente politique.

- **Les gestionnaires**
 - Sensibilisent les membres de leur équipe à la présente politique;
 - Informent la direction concernée de toute situation qui pourrait contrevenir à la présente politique;
 - Appliquent les mesures administratives ou disciplinaires, au besoin.

- **Les utilisateurs**
 - Prennent connaissance de la présente politique dès l'embauche et complètent l'annexe 1 « Engagement à la confidentialité, au respect de la sécurité des actifs informationnels et aux principes d'utilisation des médias sociaux » de la politique POL-DG-110 – Le respect de la confidentialité dès l'embauche;
 - Respectent la présente politique lors de l'utilisation des médias sociaux.

12. Un mot sur les textos et les selfies

- Le texto est rapide, mobile et facile à utiliser, d'où sa popularité. Bien qu'il ne soit pas en tant que tel un réseau social, tout le monde texte et laisse des traces. Le selfie, l'autoportrait spontané dont plusieurs sont devenus accros pourrait bien un jour se retourner contre eux alors qu'une photo prise hors contexte devient l'enjeu d'une dispute.

- Texto ou selfie, il devient donc important d'utiliser les consignes énumérées dans les sections « Comportements à adopter pour l'ensemble des utilisateurs » et « Comportements à proscrire pour l'ensemble des utilisateurs ».

13. Choisir ses amis et ses abonnés

- Travailler en établissement privé conventionné, c'est contribuer à un milieu de vie qui englobe résidents, proches, stagiaires, contractuels, bénévoles et collègues. À côtoyer ces gens tous les jours, il peut se développer des liens. Cependant, compter la fille d'une résidente parmi ses amis Facebook exige une réflexion morale et éthique.
- Il est fortement déconseillé pour un employé de fréquenter de façon virtuelle un résident ou un de ses proches, un bénévole, un stagiaire, un contractuel, un gestionnaire de l'établissement ou même un collègue, car il pourrait se retrouver dans une situation inconfortable et potentiellement dommageable. Il ne peut donc pas parler des soins, des services, des autres employés, des relations de travail, des conflits existants, et de situations ambiguës où il pourrait y avoir conflit avec le code d'éthique de l'établissement.

14. Références

Politique-cadre sur l'utilisation des médias sociaux et médias numériques de l'Association des établissements privés conventionnés;

Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12);

Code d'éthique de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay;

Code d'éthique des Résidences Roch-Pinard.

Signé le

24 mai 2018

Date

par



Annie Poirier
Directrice qualité, communication et
ressources informationnelles