

<b>Destinataires :</b>	Tous les employés, gestionnaires et médecins du CISSS de la Gaspésie
<b>Expéditrice :</b>	Chantal Duguay, présidente-directrice générale
<b>Date :</b>	Le 2 avril 2020
<b>Objet :</b>	Confidentialité sur les réseaux sociaux

Bonjour,

L'utilisation des réseaux sociaux est devenue un incontournable pour la majorité d'entre nous.

En ce qui concerne les messages touchant votre milieu de travail, en tout temps, vous devriez évaluer la portée des mots et de vos opinions diffusés sur les réseaux sociaux, **particulièrement, dans le contexte d'urgence sociale comme nous le vivons avec la COVID-19.**

En Gaspésie, la proximité des gens ajoute un défi en la matière. Les impacts de nos messages peuvent donc être très dommageables.

Facebook est de loin le site de réseautage social le plus populaire. Bien que ce réseau soit un outil indispensable pour se connecter, **il existe des risques liés à son utilisation en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité.**

Je vous rappelle le message diffusé dans nos installations : *Le bavardage et le commérage tu éviteras afin d'être constamment professionnel !*

Au nom de la Direction, nous vous demandons votre aide pour protéger notre clientèle à risque.

Merci à l'avance de votre collaboration !

La présidente-directrice générale,



Chantal Duguay

# Fiche synthèse

## Utilisation des médias sociaux au CISSS de la Gaspésie



Le CISSS de la Gaspésie détient une Politique d'utilisation des médias sociaux. Chaque membre du personnel est responsable de se l'approprier et d'en respecter les principes.

### OBJECTIFS

Garantir le respect des droits des usagers de l'établissement, notamment le droit à la confidentialité de leur dossier et à la protection de leurs renseignements personnels;

Promouvoir une utilisation des médias sociaux responsable et conforme aux règles énoncées dans la présente politique et celles relatives aux codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement;

Préserver l'image et la réputation de l'établissement auprès de la population;

Conscientiser tout membre du personnel de l'établissement quant au caractère éminemment public de ce qui est échangé sur les médias sociaux;

Sensibiliser les membres du personnel aux problématiques pouvant se poser en raison de l'utilisation des médias sociaux;

Responsabiliser les membres du personnel de l'établissement sur leur utilisation des médias sociaux;

Assurer une présence de qualité du CISSS dans les médias sociaux.

### VOS TÂCHES/FONCTIONS QUI NE REQUIÈRENT PAS L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Vous pouvez accéder aux médias sociaux, mais en dehors de votre temps de travail sur les ordinateurs de l'établissement (exemples: pauses ou heures du dîner). Vous devez en faire une utilisation modérée et raisonnable. En aucun cas, vous ne pouvez compromettre la disponibilité du réseau. En ce sens, vous ne pouvez pas utiliser les médias sociaux durant vos heures de travail.

### VOS TÂCHES/FONCTIONS QUI REQUIÈRENT L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Vous devez préalablement avoir obtenu l'autorisation du bureau de l'adjointe à la PDG et aux relations avec les médias pour agir sur les médias sociaux au nom du CISSS. Vous êtes donc autorisé à utiliser les médias sociaux à des fins de travail durant vos heures de travail.

### PROCÉDURE POUR SIGNALER UN CONTENU INAPPROPRIÉ CONCERNANT UN USAGER OU UN EMPLOYÉ

Tout contenu inapproprié concernant un usager ou un employé doit être transmis à votre supérieur immédiat de façon imprimée ou numérique (capture d'écran) afin qu'il assure un suivi auprès de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

# Bonnes pratiques concernant l'utilisation des médias sociaux

## AGIR AU MEILLEUR DE SON JUGEMENT

Faire preuve de vigilance ainsi que d'usage raisonnable et éclairé des médias sociaux. Tout membre du personnel doit s'assurer que son utilisation des médias sociaux est conforme aux exigences et aux paramètres de la politique.

## AGIR AVEC LOYAUTÉ

Un membre du personnel doit respecter son devoir de loyauté à l'égard de l'employeur. Il faut agir avec discrétion, bonne foi et fidélité sur les médias sociaux et à titre personnel.

## COMPORTEMENTS INTERDITS

Comme sur toutes autres tribunes publiques, il est interdit de porter atteinte aux droits fondamentaux d'une personne physique ou d'une organisation, notamment au droit à sa vie privée, à sa dignité, à sa réputation et de la confidentialité des renseignements personnels.

## AMIS FACEBOOK

La prudence est de mise. Diverses obligations ou des ordres professionnels rendent incompatibles une amitié avec un usager (ou un ancien). Il est important de préserver votre indépendance avec les usagers avec qui vous avez eu un lien thérapeutique.

## INTERVENTION DU CISSS

Si des usagers ou des employés publient des informations diffamatoires à votre sujet, veuillez en informer votre supérieur. Ce type de contenu est inacceptable. Le CISSS analyse tout contenu qui lui est rapporté et prend les mesures possibles pour le faire retirer dans les meilleurs délais. Malgré cela, l'action du CISSS est tributaire des recours disponibles.

## CONFIDENTIALITÉ

Si vous n'avez pas sécurisé vos profils, l'information publiée sur vos comptes de médias sociaux est visible par les usagers et les membres de l'établissement. Il est donc recommandé d'aller avec parcimonie concernant vos amis, vos photos, etc.

## AIMER OU COMMENTER DU CONTENU EN LIEN AVEC MA PROFESSION

Vous pouvez aimer ou commenter du contenu en lien avec votre profession. Cependant, vous le faites à titre personnel. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de respecter le code éthique, les politiques et les valeurs de l'établissement.

## L'IMAGE DE MARQUE

Ne peut être utilisée sans l'accord du bureau de l'adjointe à la PDG et aux relations avec les médias.

## QUESTION D'ÉTIQUE

Les commentaires sur les médias sociaux portant sur la description d'une journée de travail, le comportement ou les problématiques des usagers sont non-éthiques et appellent à la vigilance quant aux renseignements personnels et à la confidentialité. Même si l'information n'identifie personne et que ce ne soit pas votre intention, certains détails peuvent permettre d'identifier des tiers. De plus, bien que vous interveniez à titre personnel, il en va de votre réputation et de votre crédibilité professionnelle. La prudence est toujours de mise.

## AVANT DE PUBLIER

Demandez vous toujours si votre contenu ajoute une valeur à la discussion ou aux échanges. Par ailleurs, toute personne ou toute organisation a droit au respect de sa réputation. Le droit à la liberté d'expression doit donc être utilisé adéquatement.

En résumé, les médias sociaux doivent être utilisés de façon professionnelle et avec du jugement.

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Gaspésie

Québec



# Fiche synthèse

## Utilisation des médias sociaux au CISSS de la Gaspésie



Le CISSS de la Gaspésie détient une Politique d'utilisation des médias sociaux. Chaque membre du personnel est responsable de se l'approprier et d'en respecter les principes.

### OBJECTIFS

Garantir le respect des droits des usagers de l'établissement, notamment le droit à la confidentialité de leur dossier et à la protection de leurs renseignements personnels;

Promouvoir une utilisation des médias sociaux responsable et conforme aux règles énoncées dans la présente politique et celles relatives aux codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement;

Préserver l'image et la réputation de l'établissement auprès de la population;

Conscientiser tout membre du personnel de l'établissement quant au caractère éminemment public de ce qui est échangé sur les médias sociaux;

Sensibiliser les membres du personnel aux problématiques pouvant se poser en raison de l'utilisation des médias sociaux;

Responsabiliser les membres du personnel de l'établissement sur leur utilisation des médias sociaux;

Assurer une présence de qualité du CISSS dans les médias sociaux.

### VOS TÂCHES/FONCTIONS QUI NE REQUIÈRENT PAS L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Vous pouvez accéder aux médias sociaux, mais en dehors de votre temps de travail sur les ordinateurs de l'établissement (exemples: pauses ou heures du dîner). Vous devez en faire une utilisation modérée et raisonnable. En aucun cas, vous ne pouvez compromettre la disponibilité du réseau. En ce sens, vous ne pouvez pas utiliser les médias sociaux durant vos heures de travail.

### VOS TÂCHES/FONCTIONS QUI REQUIÈRENT L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Vous devez préalablement avoir obtenu l'autorisation du bureau de l'adjointe à la PDG et aux relations avec les médias pour agir sur les médias sociaux au nom du CISSS. Vous êtes donc autorisé à utiliser les médias sociaux à des fins de travail durant vos heures de travail.

### PROCÉDURE POUR SIGNALER UN CONTENU INAPPROPRIÉ CONCERNANT UN USAGER OU UN EMPLOYÉ

Tout contenu inapproprié concernant un usager ou un employé doit être transmis à votre supérieur immédiat de façon imprimée ou numérique (capture d'écran) afin qu'il assure un suivi auprès de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

# Bonnes pratiques concernant l'utilisation des médias sociaux

## AGIR AU MEILLEUR DE SON JUGEMENT

Faire preuve de vigilance ainsi que d'usage raisonnable et éclairé des médias sociaux. Tout membre du personnel doit s'assurer que son utilisation des médias sociaux est conforme aux exigences et aux paramètres de la politique.

## AGIR AVEC LOYAUTÉ

Un membre du personnel doit respecter son devoir de loyauté à l'égard de l'employeur. Il faut agir avec discrétion, bonne foi et fidélité sur les médias sociaux et à titre personnel.

## COMPORTEMENTS INTERDITS

Comme sur toutes autres tribunes publiques, il est interdit de porter atteinte aux droits fondamentaux d'une personne physique ou d'une organisation, notamment au droit à sa vie privée, à sa dignité, à sa réputation et de la confidentialité des renseignements personnels.

## AMIS FACEBOOK

La prudence est de mise. Diverses obligations ou des ordres professionnels rendent incompatibles une amitié avec un usager (ou un ancien). Il est important de préserver votre indépendance avec les usagers avec qui vous avez eu un lien thérapeutique.

## INTERVENTION DU CISSS

Si des usagers ou des employés publient des informations diffamatoires à votre sujet, veuillez en informer votre supérieur. Ce type de contenu est inacceptable. Le CISSS analyse tout contenu qui lui est rapporté et prend les mesures possibles pour le faire retirer dans les meilleurs délais. Malgré cela, l'action du CISSS est tributaire des recours disponibles.

## CONFIDENTIALITÉ

Si vous n'avez pas sécurisé vos profils, l'information publiée sur vos comptes de médias sociaux est visible par les usagers et les membres de l'établissement. Il est donc recommandé d'aller avec parcimonie concernant vos amis, vos photos, etc.

## AIMER OU COMMENTER DU CONTENU EN LIEN AVEC MA PROFESSION

Vous pouvez aimer ou commenter du contenu en lien avec votre profession. Cependant, vous le faites à titre personnel. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de respecter le code éthique, les politiques et les valeurs de l'établissement.

## L'IMAGE DE MARQUE

Ne peut être utilisée sans l'accord du bureau de l'adjointe à la PDG et aux relations avec les médias.

## QUESTION D'ÉTHIQUE

Les commentaires sur les médias sociaux portant sur la description d'une journée de travail, le comportement ou les problématiques des usagers sont non-éthiques et appellent à la vigilance quant aux renseignements personnels et à la confidentialité. Même si l'information n'identifie personne et que ce ne soit pas votre intention, certains détails peuvent permettre d'identifier des tiers. De plus, bien que vous interveniez à titre personnel, il en va de votre réputation et de votre crédibilité professionnelle. La prudence est toujours de mise.

## AVANT DE PUBLIER

Demandez vous toujours si votre contenu ajoute une valeur à la discussion ou aux échanges. Par ailleurs, toute personne ou toute organisation a droit au respect de sa réputation. Le droit à la liberté d'expression doit donc être utilisé adéquatement.

En résumé, les médias sociaux doivent être utilisés de façon professionnelle et avec du jugement.

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Gaspésie

Québec