

<b>Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie</b> 	<b>POLITIQUE</b>
<b>TITRE :</b>	Politique d'utilisation des médias sociaux
<b>NUMÉRO :</b>	CGA-2017-025
<b>REPLACE DOCUMENT(S) SUIVANT(S), S'IL Y A LIEU :</b>	

<b>PERSONNEL VISÉ :</b>	<input checked="" type="checkbox"/> gestionnaires <input checked="" type="checkbox"/> personnel de soutien <input checked="" type="checkbox"/> soins/services aux patients/clients Précisez, s'il y a lieu :
<b>PERSONNE RESPONSABLE :</b>	Geneviève Cloutier, adjointe à la PDG et aux relations avec les médias
<b>DIRECTION RESPONSABLE :</b>	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

HISTORIQUE DES VERSIONS					
Version :	Préparée par :	Vérfiée par :	Approuvée par :	Entrée en vigueur :	Archivée :
A	Geneviève Cloutier	CODIR	C. A.	2017-09-28	
B					

RÉVISION ANNUELLE	
Prochaine révision prévue le : <b>2020-09-28</b>	
Date de réalisation de la révision	Signature autorisée

N. B. – Dans ce texte, le masculin englobe les deux genres et est utilisé pour alléger le texte.

## 1. PRÉAMBULE

Le CISSS de la Gaspésie a le souci de transmettre à la population de l'information juste et claire sur ses services, ainsi que sur les actions de promotion et de prévention de ses directions, notamment la Direction de santé publique.

Pour ce faire, l'organisation vise à utiliser une variété de moyens de communication, dont les médias sociaux, qui sont complémentaires aux médias traditionnels.

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. Ils sont devenus essentiels lors de l'élaboration de stratégies de communication, notamment parce qu'ils permettent de joindre de vastes réseaux, de cibler des publics très précis et d'être plus transparents auprès de la population. Ce sont de remarquables véhicules d'échanges et de réseautage personnel. Ils sont aussi des outils efficaces pour faire connaître les bons coups de l'établissement, les stratégies de prévention mises en place par la Direction régionale de santé publique, les services de santé et les services sociaux disponibles ainsi que les prises de position du réseau de la santé et des services sociaux.

## 2. FONDEMENTS

Cette politique repose, entre autres, 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 santé publique, L.R.Q., c. C-26 ; chap. S-2.2;
- Les codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement;
- Lorsqu'applicables, les différentes politiques en vigueur au sein des établissements fusionnés en vertu de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ c O-7.2).

Elle est également complémentaire à la Politique des communications et à la Politique sur les relations avec les médias.

## 3. BUT

La présente politique a pour objet de baliser l'utilisation des médias sociaux en lien avec la mission de l'établissement.

L'établissement encourage l'utilisation convenable, respectueuse et raisonnable des médias sociaux par les membres de son personnel ou toute personne qui y exerce sa profession. Elle vise également à prévenir des situations potentiellement préjudiciables envers l'établissement ou son personnel.

## 4. OBJECTIFS

La présente politique a aussi pour objet d'établir les principes directeurs d'utilisation des médias sociaux pour les membres du personnel de l'établissement, tant lors de l'utilisation personnelle que dans le cadre de ses fonctions.

Plus précisément, elle a pour objectifs de :

- 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.

## 5. DÉFINITION DES TERMES

<b>CADRE</b>	<b>Personne qui assume des responsabilités hiérarchiques, fonctionnelles ou conseils au regard des fonctions de planification, d'organisation, de direction, de coordination et de contrôle et qui est nommée dans un poste de cadre, intermédiaire ou supérieur, à temps complet ou à temps partiel.</b>
<b>CHARTÉ QUÉBÉCOISE</b>	Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12.
<b>C.c.Q.</b>	Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64.
<b>CONTENU</b>	Le terme « contenu » réfère aux documents de l'établissement, mais aussi aux opinions et autres contributions rédigées ou partagées par des membres du personnel de l'établissement destinés aux médias sociaux.
<b>DOCUMENT</b>	<p>Suivant la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, RLRQ, C-1.1, un document est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images.</p> <p>Les documents sur des supports faisant appel aux technologies de l'information sont qualifiés de documents technologiques.</p> <p>Un dossier peut être composé d'un ou de plusieurs documents.</p>
<b>DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE</b>	Le droit à la vie privée est celui que possède toute personne de garder confidentielles les informations qui lui sont personnelles. Il s'agit d'un droit fondamental, protégé par la Charte des droits et libertés de la personne. Toutefois, malgré le fait que les membres du personnel ont une expectative légitime de vie privée au travail, cette expectative est plus limitée pendant les heures de travail au bureau ou dans le lieu de travail, qu'à la maison ou à l'extérieur des heures de travail. Cette expectative est d'autant plus limitée lorsqu'un membre du personnel utilise du matériel appartenant à l'employeur, dont notamment un ordinateur, un compte courriel ou un téléphone intelligent.
<b>DROIT DE SURVEILLANCE DE L'EMPLOYEUR</b>	Malgré le fait qu'un employeur doit respecter la vie privée de ses employés, il a le droit de surveiller et de contrôler leur travail (et les équipements fournis par l'établissement), s'il a des raisons valables de le faire (par exemple : harcèlement, problème de sécurité, etc.).
<b>DROIT À LA RÉPUTATION</b>	La réputation se définit comme les propos que les autres entendent dire à l'égard d'une personne. Le droit à la réputation est le droit qu'a une personne d'être protégée contre toute altération publique de son honneur, de sa dignité et de sa réputation. Cette altération peut se présenter sous forme de propos, de manière directe ou indirecte ou à partir de son image. La réputation est reconnue comme une composante de la dignité humaine et d'une importance majeure dans une société démocratique, égale à la liberté d'expression.
<b>LSSSS</b>	Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2 (la « Loi »).

<b>LOYAUTÉ</b>	Le concept de loyauté implique qu'un membre du personnel agisse avec discrétion, 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'employeur. Ainsi, le membre du personnel agit avec une certaine retenue. Il ne doit pas s'attaquer à la réputation de quiconque ou étaler sur la place publique les différends qui l'opposent à l'employeur ou à un autre membre du personnel. Plus un membre du personnel occupe un poste qui commande des responsabilités importantes ou qui est élevé dans la hiérarchie, plus son obligation est importante.
<b>MÉDIAS SOCIAUX</b>	Toute forme d'application, de plateforme et de média virtuel en ligne visant l'interaction sociale, la collaboration, la création ou le partage de contenus (blogues, sites de réseautage, forums de discussion, etc.). Les principales plateformes médias sociaux dont il est question aux fins de la présente politique sont notamment les suivantes : Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn.
<b>MEMBRE DU PERSONNEL</b>	Aux fins de la présente politique, sont inclus dans l'expression « membres du personnel », tous les cadres, les employés, les médecins et les bénévoles du CISSS de la Gaspésie.
<b>RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS</b>	Une donnée ou une information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou à des entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent tout renseignement personnel, stratégique, financier, commercial ou scientifique détenus par l'établissement, ce qui inclut tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un usager, à un membre du personnel de l'établissement ou à l'établissement lui-même.
<b>RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.
<b>USAGER</b>	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 auxquels 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.

## 6. MODALITÉ D'APPLICATION

L'établissement permet aux membres du personnel, autorisés par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ou par le Bureau de l'adjointe à la Présidence-direction générale et aux relations avec les médias, d'utiliser les médias sociaux pour effectuer leur travail, pour communiquer avec d'autres membres du personnel ou des partenaires, afin d'échanger et de recueillir des renseignements pertinents à leurs fonctions. Les utilisateurs autorisés de l'établissement peuvent ainsi se servir des médias sociaux sur leur poste de travail, ou le téléphone intelligent fourni par l'établissement, durant leurs heures de travail.

Est proscrite, toute utilisation des médias sociaux à des fins personnelles pour tous les membres du personnel durant les heures de travail sur les équipements informatiques de l'établissement ou sur les équipements personnels. Spécifiquement, seuls les membres du personnel autorisés peuvent se servir des médias sociaux durant les heures de travail.

Les équipements fournis par l'établissement afin d'accéder aux médias sociaux sont la propriété de l'employeur et assujettis à son droit de surveillance. Ce faisant, leur contenu peut être vérifié et les sites des médias sociaux visités peuvent être identifiés.

Tous les membres du personnel doivent, conformément à la présente politique, maintenir et promouvoir des normes de conduite exemplaires quant à l'utilisation des médias sociaux. Il est de la responsabilité de tout membre du personnel de demeurer vigilant afin que l'information diffusée sur les médias sociaux ne soit pas de nature confidentielle, protégée par le secret professionnel ou par les dispositions relatives au droit d'auteur. Il leur incombe des obligations de loyauté et de réserve envers leur employeur. De plus, l'information peut circuler instantanément sur les médias sociaux et tout ce qui y est diffusé peut être enregistré et archivé de façon permanente.

**a) Règles générales de conduite devant être adoptées par tout membre du personnel de l'établissement quant à l'utilisation des médias sociaux**

***Devoir d'agir au meilleur de son jugement***

Tout membre du personnel de l'établissement doit être vigilant et faire un usage raisonnable et éclairé des médias sociaux. Il doit s'assurer que son utilisation des médias sociaux est conforme aux exigences et paramètres de la présente politique. Il doit être conscient que lorsqu'il diffuse des renseignements personnels qui le concernent sur l'un ou des médias sociaux, il renonce *de facto* à son droit à la vie privée en ce qui concerne les informations ainsi divulguées.

***Devoir d'agir avec loyauté***

Un membre du personnel doit en tout temps respecter son devoir de loyauté à l'égard de l'employeur sans égard à son domaine ou à son type de poste. Il est notamment tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

L'utilisateur autorisé ne doit jamais, sans autorisation de l'établissement, divulguer des renseignements confidentiels de l'établissement sur les médias sociaux ou y diffuser des documents. Tout renseignement divulgué par l'utilisateur autorisé ou toute diffusion d'un document qui va à l'encontre des intérêts de l'établissement constitue un manquement au devoir de loyauté envers ce dernier.

**b) Règles spécifiques de conduite des utilisateurs autorisés en milieu de travail**

L'utilisation des médias sociaux vise, entre autres, à favoriser un lieu d'échanges ayant comme objectif la création d'une communauté qui partage un intérêt pour la mission de l'établissement. Cette utilisation repose sur une exploitation de tous les médias sociaux qui permettent à l'établissement de répondre et d'interagir avec les publics externes.

Conséquemment à ces interactions, il convient de définir les obligations qui incombent aux utilisateurs autorisés de l'établissement à utiliser des médias sociaux sur leur poste de travail et dans le cadre de leurs fonctions pour atteindre ces objectifs.

L'utilisateur autorisé qui publie une information dans les médias sociaux administrés par le CISSS s'assure que le ou les contenus sont conformes aux informations, publications et programmes déjà approuvés par les gestionnaires concernés.

Les informations publiées doivent relever essentiellement de la compétence de l'organisation, par la nature des questions qui les sous-tendent ou des impacts qui en découlent, et ce, dans une perspective de mise en valeur de ses réalisations et de son service à la clientèle.

L'utilisateur autorisé qui partage une information provenant d'une autre source que celle du CISSS s'assure de la fiabilité de la source ainsi que de la réputation de l'auteur, de l'objectivité, de l'exactitude et de l'actualité de l'information.

L'utilisateur autorisé doit porter attention à la qualité de la langue dans ses publications. Des textes comportant des fautes d'orthographe ou des erreurs grammaticales peuvent altérer sa crédibilité ainsi que celle du CISSS.

Le CISSS n'autorise pas l'utilisation des contenus de son site intranet à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été conçus. Ces contenus, de même que les notes de service et les lettres destinées à l'interne, ne doivent être diffusés sur aucune plateforme de contenu publique. Si un membre du personnel décide de transmettre une partie du contenu du site Internet du CISSS, il doit indiquer le lien vers le contenu d'origine.

### ***Devoir de représentation au sein de l'établissement***

Lorsque l'établissement juge opportun de participer à un site de réseautage pour prendre part aux discussions, sur un fil de discussion, une discussion instantanée, un blogue, etc., les utilisateurs dûment autorisés doivent suivre les directives énoncées ci-dessous :

- L'utilisateur autorisé qui souhaite s'exprimer sur les médias sociaux doit mentionner son nom et son titre, et s'exprimer au nom de l'établissement;
- L'utilisateur autorisé doit obtenir l'autorisation du hors cadre ou du cadre supérieur concerné avant de diffuser ou transmettre toute information qui lui semble sensible;
- L'utilisateur autorisé ne doit en aucun cas diffuser sur les médias sociaux un contenu qui concerne un membre du personnel ou un usager, sauf s'il obtient l'autorisation écrite de l'utilisateur ou de son représentant légal le cas échéant;
- L'utilisateur autorisé doit être le premier à corriger une erreur (publication erronée, diffamatoire ou autres) pour empêcher toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers l'établissement;
- L'utilisateur autorisé doit faire ressortir les valeurs et les engagements de l'établissement d'une façon honnête, exacte et transparente, puisqu'il agit pour le compte de l'établissement auprès du public;
- L'utilisateur autorisé doit garder un ton formel adapté au média;
- L'utilisateur autorisé doit être respectueux 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 de mise;
- L'utilisateur autorisé doit toujours garder à l'esprit que c'est en tant qu'utilisateur autorisé de l'établissement qu'il interagit sur les médias sociaux et il ne peut interférer son travail avec ses activités personnelles;
- Le professionnalisme doit guider, en tout temps, l'utilisateur autorisé lorsqu'il a recours aux médias sociaux, car en cohérence avec ses responsabilités et le code d'éthique de l'établissement, il a des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'égard des usagers, des collègues. En cas de doute, il doit demander l'avis de son supérieur immédiat.

### **c) Activités prohibées**

Les membres du personnel de l'établissement ne peuvent :

- 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 une personne physique, membre du personnel ou 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, son représentant. Aucune vidéo, aucune image,

aucun nom d'un usager ou d'un membre du personnel ne peut être diffusé par un membre du personnel de l'établissement sur les médias sociaux sans l'autorisation écrite de la personne concernée;

- Des renseignements concernant un dossier en cours de travail ou archivé d'une personne physique ou morale. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom de dossier en cours de travail ou archivé ne peut être diffusé par un membre du personnel de l'établissement sur les médias sociaux. Il est cependant possible de diffuser l'information officielle émise par l'établissement.
- Communiquer ou diffuser des informations relatives à l'établissement ou à ses relations avec ses partenaires gouvernementaux, syndicaux, commerciaux, ou de la société civile, sans autorisation préalable de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ou du Bureau de l'adjointe à la Présidence-direction générale et aux relations avec les médias;
- Prendre position de façon publique sur les médias sociaux au nom de l'établissement sans l'accord préalable de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ou du Bureau de l'adjointe à la Présidence-direction générale et aux relations avec les médias;
- Utiliser les réseaux électroniques de l'établissement pour des affaires commerciales, publicitaires ou pourriels, 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 la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ou du Bureau de l'adjointe à la Présidence-direction générale et aux relations avec les médias;
- Diffuser ou télécharger des données ou documents protégés par le droit de la propriété intellectuelle, en violation des lois applicables;
- « Approuver » ou « désapprouver » des messages postés sur les médias sociaux en l'absence de but professionnel légitime et/ou dans des circonstances de nature à porter atteinte à la réputation ou à l'image de l'établissement;
- Pratiquer toute forme de harcèlement ou de menace, notamment par l'envoi de messages ou d'approbation (ex. : cliquer J'aime sur une publication inappropriée);
- Consulter, créer, posséder, accéder, échanger, demander ou encore distribuer du matériel ou un contenu de nature haineuse, diffamatoire, violente, indécente, pornographique, révisionniste, prônant la discrimination sur la base de 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, d'une personne ou d'un groupe de personnes ou d'une manière ou d'une autre illégale ou incompatible avec la mission de l'établissement;
- Émettre un commentaire désobligeant, vexant, médisant, blessant, ou calomnieux à l'endroit d'un membre du personnel, d'un usager, d'un partenaire ou de toute autre personne qui exerce des fonctions au sein de l'établissement ou qui est liée par contrat avec celui-ci;
- Émettre du contenu anonyme, répétitif ou illégal.

La prudence est de mise lors d'interactions avec des usagers ou d'anciens usagers sur les réseaux sociaux. Considérant la population très vaste desservie par l'établissement et les services diversifiés offerts, nous ne pouvons

connaître les liens qui existent entre les usagers, le personnel et la population en général. Ainsi, il est important de sensibiliser les membres du personnel de l'établissement à bien évaluer ces situations et à agir avec professionnalisme lorsqu'elles se présentent.

La présente énumération n'est pas limitative et est assujettie aux avancées technologiques en lien avec son objet.

#### **d) Utilisation des médias sociaux par les usagers**

L'utilisation des médias sociaux pour certaines clientèles de l'établissement nécessitant un encadrement particulier est régie par différentes procédures et directives qui pourraient être élaborées en collaboration avec les directions cliniques.

#### **e) Ligne éditoriale**

Le CISSS de la Gaspésie diffuse, sur les plateformes de médias sociaux où il est présent, de l'information portant sur la santé et les services sociaux.

Il peut s'agir de contenu créé par des professionnels, de l'information sur notre offre de services ainsi que sur nos activités.

Le CISSS travaille avec de nombreux partenaires. L'organisation peut donc partager, sur les médias sociaux, de l'information en provenance de ces partenaires.

Aucune plainte ou demande d'intervention ne sera reçue et traitée sur les médias sociaux. De plus, aucun diagnostic médical ou aucune évaluation d'un problème médical ne se fera sur les comptes du CISSS.

## **7. 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 les responsabilités suivantes :

#### **Le comité de direction de l'établissement**

Le comité de direction doit :

- Adopter et réviser périodiquement la présente politique.

#### **La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et le Bureau de l'adjointe à la Présidence-direction générale et aux relations avec les médias**

La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et le Bureau de l'adjointe à la Présidence-direction générale doivent :

- Communiquer toute situation jugée non conforme à la présente politique ainsi que les faits reliés aux personnes en autorité, selon le statut du membre du personnel de l'établissement, afin que des actions puissent être entreprises;
- Évaluer toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique;
- Autoriser (cadre supérieur) les enquêtes à être effectuées par le responsable de la sécurité de l'information;
- Désigner les personnes qui seront des utilisateurs autorisés;

- Au besoin, soutenir les utilisateurs autorisés;
- Analyser la pertinence et autoriser la création des plateformes;
- Exercer une veille minimale des plateformes de l'organisation et des médias sociaux;
- Gérer certaines plateformes.

### **Les gestionnaires**

Les gestionnaires doivent :

- Agir 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 des faits reprochés et ainsi, soutenir l'application de mesures disciplinaires ou administratives (note : aucune vigie des médias sociaux n'est demandée aux gestionnaires);
- Informer la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ou le Bureau de l'adjointe à la Présidence-direction générale de toute situation qui pourrait contrevenir à la présente politique, laquelle doit en aviser le syndicat;
- Appliquer les mesures administratives ou disciplinaires, au besoin;
- S'assurer que le personnel de ses équipes a pris connaissance de la présente politique et qu'il respecte les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux.

### **Le responsable de la sécurité de l'information**

- Le responsable de la sécurité de l'information désigné par l'établissement, ou son représentant, peut enquêter s'il a les autorisations nécessaires et s'il a des motifs valables de croire qu'un membre du personnel de l'établissement s'adonne, sur le lieu de travail, à une utilisation des médias sociaux non autorisée, abusive ou non respectueuse. À titre préventif, tout contenu jugé non conforme à la présente politique par l'établissement sera supprimé sans préavis.

### **Le conseil d'administration**

- Adopte la présente politique.

### **Les membres du personnel**

- Doivent prendre connaissance de la présente politique;
- Doivent respecter les dispositions de la présente politique;
- Sont responsables du contenu qu'ils publient sur les sites de médias sociaux ou sur toute autre plate-forme de contenu.

## **8. MESURES APPLICABLES EN CAS DE NON-OBSERVANCE**

Aucune activité énumérée à l'article 6 c) de la présente politique de la part d'un membre du personnel de l'établissement ne sera tolérée. Toute violation de la présente politique pourrait exposer le fautif à des 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'un membre du personnel de l'établissement peut être tenu personnellement responsable des contenus qu'il diffuse sur les médias sociaux, peu importe leur forme, l'établissement se réserve le droit d'intenter tout recours légal ou poursuite qui s'offrira à lui.

## **9. RÉFÉRENCES**

Cette politique a été rédigée en s'inspirant de documents similaires, tels que :

- La Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2016 ;
- La Politique relative aux médias sociaux de la Financière agricole, 2014.

## **10. ANNEXES**

Annexe 1 - Nétiquette du CISSS de la Gaspésie

**PROCESSUS DE CONSULTATION INSTITUTIONNELLE ET PROFESSIONNELLE  
SELON LA PERTINENCE**

<b>Comités</b>	<b>Date</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CECII)	2017-08-14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM)	2017-08-14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité exécutif du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CECMDP)	2017-08-14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	2017-06-07
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	2017-09-28
<input checked="" type="checkbox"/> Autre(s), précisez : les syndicats	2017-08-14

## NÉTIQUETTE DU CISSS DE LA GASPÉSIE

Par notre présence sur les médias sociaux, nous vous invitons à échanger avec nous, nos partenaires et les membres de notre communauté. Nous voulons créer un lieu de partage respectueux et enrichissant sur les enjeux du CISSS de la Gaspésie, sur son actualité ainsi que sur ses services.

L'information diffusée sur les différentes plateformes du CISSS de la Gaspésie porte sur le réseau de santé et de services sociaux, ainsi que sur les activités de ses partenaires. Les bons coups de l'organisation et de son personnel peuvent également y être publiés.

**Veillez noter qu'aucun diagnostic médical ou aucune évaluation d'un problème médical ne sera fait sur les comptes du CISSS. Pour toute urgence, composez le 911. Pour des questions sur votre état de santé, vous adresser à Info-Santé au 811.**

De plus, aucune plainte ou demande d'intervention ne sera reçue et traitée par le biais des médias sociaux. Si vous souhaitez formuler une plainte, nous vous invitons à communiquer avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services par téléphone au 418 368-3301, poste 3604, ou par courriel à :

[caroline.plourde.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:caroline.plourde.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)

Avant d'intervenir, nous vous invitons à prendre connaissance des quelques conseils ci-dessous qui rendront l'expérience agréable pour tous.

### Nos comptes

Le CISSS de la Gaspésie possède un compte Facebook, Twitter ainsi qu'un compte LinkedIn.

**Facebook** : CISSS de la Gaspésie

**Twitter** : @CISSSGaspésie

**LinkedIn** : CISSS de la Gaspésie

### 1. La pertinence

Chacun est invité à partager de l'information, à envoyer des commentaires et à poser des questions pourvu que ces interventions portent sur le CISSS de la Gaspésie, ses enjeux, son actualité ainsi que ses services.

### 2. Le respect

Vous avez des opinions? Nous voulons les connaître, mais à condition que votre langage soit respectueux envers l'organisation et les autres utilisateurs de Facebook, Twitter et LinkedIn. Nous nous réservons le droit de supprimer des commentaires quand nous jugeons leur contenu inacceptable.

Le CISSS de la Gaspésie ne tolère pas les commentaires offensants, irrespectueux ou abusifs envers une personne ou un organisme. Voici des exemples de ce qui n'est pas toléré :

- Le langage raciste, sexiste ou désobligeant;
- Le langage haineux;
- Le contenu sexuellement explicite;
- Les attaques personnelles et les énoncés diffamatoires;
- Les contraventions aux règles du droit d'auteur;
- La divulgation de renseignements personnels;
- Les menaces et le harcèlement;
- Les pourriels;
- Le contenu promotionnel commercial;
- Le contenu illégal.

Toute personne qui ne respecte pas ces règles peut être exclue de façon temporaire ou permanente des espaces de dialogue des comptes du CISSS de la Gaspésie.

### 3. Notre réponse

Nous vous encourageons à laisser des commentaires et à participer aux conversations sur nos comptes. Nous lisons l'ensemble des commentaires et des messages. Nous recevons vos suggestions et idées avec intérêt et nous les acheminons aux personnes concernées au sein du CISSS de la Gaspésie.

Toutefois, nous ne pouvons pas répondre à tous les messages et à tous les commentaires que nous recevons sur nos comptes Facebook et Twitter. Pour connaître nos coordonnées complètes, visitez la section « Nous joindre » de notre site Internet : <http://www.cisss-gaspesie.gouv.qc.ca/pour-nous-joindre>

### 4. Notre présence sur les médias sociaux

L'équipe des communications gère les comptes Facebook, Twitter et LinkedIn pour le CISSS de la Gaspésie. Nous sommes heureux de recevoir vos messages et vos commentaires en tout temps. Toutefois, nous mettons à jour nos comptes et les suivons durant les heures habituelles de travail, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, heure de l'Est. À l'occasion, nous publions certains messages en dehors des heures de travail.

### 5. L'identité

La présence du CISSS de la Gaspésie sur les médias sociaux n'est pas anonyme. Si vous souhaitez échanger avec nous sur ces plateformes, nous vous demandons de vous identifier. Nous nous réservons le droit de ne pas publier un commentaire ou de ne pas répondre à une question s'il subsiste un doute quant à l'identité de son auteur.

### 6. L'utilisation de la langue

La langue des comptes Facebook, Twitter et LinkedIn du CISSS de la Gaspésie est le français. Toutefois, nous répondrons aux questions conformément aux dispositions de la Charte de la langue française.

### 7. Pour signaler un abus

Les internautes peuvent signaler un contenu ou un comportement illicite retrouvé sur un des comptes des médias sociaux du CISSS de la Gaspésie en écrivant à [ci:sssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ci:sssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)

#### Sources

Nétiquette de Gaz Métro : [https://www.facebook.com/gazmetro/app/982725511753305/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/gazmetro/app/982725511753305/?ref=page_internal)

Nétiquette de Santé Montréal : <https://www.facebook.com/notes/sant%C3%A9-montr%C3%A9al/n%C3%A9tiquette/174892345904618/>

Nétiquette d'Hydro-Québec : <http://www.hydroquebec.com/netiquette-fr.html>

Politique d'utilisation des médias sociaux du Commissariat aux langues officielles : <http://www.ocol-clo.gc.ca/fr/contenu/politique-dutilisation-des-medias-sociaux>