

<b>OBJET :</b> PROCÉDURE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	<b>POLITIQUE N° 10 974</b>
<b>DESTINATAIRES :</b> Toutes les unités administratives	<b>Émise le :</b> 2017-01-21
<b>ÉMISE PAR :</b> Direction des communications et de l'accès à l'information (DCAI)	<b>Révisée le :</b> 2018-03-12
<b>APPROUVÉE PAR :</b> Le conseil d'administration et <b>SIGNÉE PAR :</b> Le président-directeur général, Fabrice Brunet	<b>Approuvée le :</b> 2108-05-25 (RCA 2018-05-3008)
	<b>Date :</b> 2018-07-05

**BUT**

Le but de cette politique est d'établir les principes généraux d'utilisation des médias sociaux afin d'assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels, de respecter les lois et les règlements en vigueur, et de veiller à la notoriété du CHUM.

**1. PERSONNES VISÉES**

La présente politique s'adresse à l'ensemble de la communauté du CHUM, soit :

- Les intervenants du CHUM : ensemble des individus travaillant ou pratiquant ou œuvrant au CHUM (médecins, dentistes, pharmaciens, autres professionnels de la santé, chercheurs, employés, consultants, résidents, professeurs, stagiaires, bénévoles et étudiants) ainsi que toute personne physique ou morale liée par contrat;
- Les usagers;
- Les membres des médias;
- Les visiteurs.

**2. FONDEMENTS**

La présente politique s'inscrit en continuité et en complémentarité avec les politiques et procédures du CHUM suivantes :

- Politique sur les relations de presse et l'accès au CHUM par les représentants des médias (10 940).
- Politique sur l'utilisation des appareils de communication mobiles sans fil dans le CHUM (65 930).
- Politique sur la prise de photographies et la captation audio et vidéo dans un cadre personnel, promotionnel, événementiel ou médiatique (10 973).
- Politique en matière d'utilisation d'Internet et du courrier électronique (65 160).

La présente politique, ainsi que ses procédures, sont subordonnées aux lois, règlements et normes en vigueur, notamment :

- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12).
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c.S-4.2).

**OBJET : PROCÉDURE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX****POLITIQUE N° 10 974****3. PRINCIPES DIRECTEURS**

La présente politique repose sur les principes directeurs suivants :

- Le respect des droits de tous les membres de la communauté du CHUM.
- La sensibilisation de tout utilisateur à 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 l'image et de la crédibilité du CHUM.

**4. DÉFINITIONS****Médias sociaux**

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

Les médias sociaux sur Internet comprennent notamment :

- Les sites sociaux de réseautage.
- Les sites de partage de vidéos ou de photographies.
- Les sites de microblogage.
- Les blogues, personnels ou corporatifs, et les zones de commentaires dans les médias Web.
- Les forums de discussion.
- Les encyclopédies en ligne.
- Tout autre site Internet qui permet à des personnes morales ou physiques d'utiliser des outils de publication en ligne.

**Confidentialité**

Propriété d'une information ou de renseignements personnels qui ne doivent pas être divulgués à des personnes ou à des entités non autorisées.

**Renseignements personnels**

Renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

**Usager ou son représentant**

Personne, ou son représentant légal, qui bénéficie ou a bénéficié de services de santé ou de services sociaux au CHUM.

**Utilisateur**

Personne qui utilise les médias sociaux.

**Utilisateur-intervenant du CHUM**

Personne qui occupe une fonction ou exerce une profession au CHUM et qui utilise les médias sociaux à titre personnel. Ce terme désigne les administrateurs, employés, médecins, dentistes, pharmaciens, chercheurs, contractuels, consultants résidents, étudiants, stagiaires et bénévoles.

**Utilisateur autorisé**

Personne autorisée à utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions au sein de l'établissement.

**OBJET : PROCÉDURE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX****POLITIQUE N° 10 974****Visiteur**

Personne effectuant une visite au CHUM sans recevoir de soins ou de services, notamment les personnes de passage pour voir un membre de la communauté du CHUM ou livrer du matériel.

**5. OBJECTIFS**

- Établir les principes généraux d'utilisation des médias sociaux.
- Assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels.
- Assurer la conformité aux lois et règlements applicables ainsi qu'aux directives, normes et orientations gouvernementales.
- Éviter les événements fâcheux susceptibles d'affecter ou de nuire à la réputation du CHUM ou des membres de sa communauté.
- Faire du CHUM un environnement respectueux des libertés et des droits individuels.

**6. ÉNONCÉ DE POLITIQUE****6.1. OBLIGATIONS DE 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 de la Charte des droits et libertés de la personne, dans le respect des droits d'autrui, notamment concernant le droit à la vie privée, au respect et à la réputation des individus ou du CHUM.

Tout utilisateur peut être tenu responsable des documents qu'il diffuse sur les médias sociaux et de leur contenu, dont les vidéos, les extraits sonores et les images. En outre, tout utilisateur doit veiller au respect du droit d'auteur. 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 personnels concernant les usagers, les visiteurs ou les membres des médias, 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, l'autorisation de la personne concernée);
- divulguer des renseignements personnels concernant les différents intervenants occupant une fonction ou exerçant une profession 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 désobligeant, vexatoire, médisant, blessant ou calomnieux à l'endroit d'un usager, d'un visiteur ou d'une personne qui occupe une fonction ou exerce une profession ou est de passage au CHUM;
- porter atteinte à la réputation d'un usager, d'un visiteur ou d'une personne qui occupe une fonction, exerce une profession ou est de passage au CHUM.

**6.2. OBLIGATIONS DES UTILISATEURS-INTERVENANTS DU CHUM****Devoir d'agir au mieux de son jugement**

Qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, les utilisateurs-intervenants du CHUM doivent respecter le caractère confidentiel des données et renseignements détenus par le CHUM.

**OBJET : PROCÉDURE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX****POLITIQUE N° 10 974**

**Il est interdit, entre autres, à tous les utilisateurs-intervenants du CHUM de :**

- divulguer des renseignements contenus à l'intérieur du dossier patient;
- divulguer des informations confidentielles sans l'obtention d'une autorisation de la Direction des communications et de l'accès à l'information ou de la Direction générale.

**Devoir d'agir avec loyauté**

Qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement les utilisateurs-intervenants du CHUM doivent agir avec loyauté envers l'établissement.

**Il est interdit, entre autres, à tous les utilisateurs-intervenants du CHUM de :**

- diffuser du matériel confidentiel obtenu dans le cadre du travail;
- diffuser du matériel sans respecter le droit d'auteur et la propriété intellectuelle;
- nuire à la réputation du CHUM.

### **6.3. OBLIGATIONS DES UTILISATEURS AUTORISÉS**

Par la présente politique, le CHUM encourage une utilisation des médias sociaux en milieu de travail à des fins professionnelles.

Qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, les utilisateurs autorisés doivent respecter les règles de conduite suivantes :

- Favoriser un lien d'échange et contribuer à la création et au maintien d'une communauté partageant un intérêt pour la mission et les accomplissements du CHUM.
- Respecter la ligne éditoriale et la nétiquette des médias sociaux du CHUM.
- 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 CHUM.
- Mettre de l'avant les valeurs et les engagements du CHUM d'une façon honnête, exacte et transparente.
- Informer la Direction des communications et de l'accès à l'information (DCAI) 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.

## **7. RESPONSABILITÉS**

Les rôles, responsabilités et obligations des diverses instances dans l'application de la présente politique sont répartis de la façon suivante :

### **7.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

- Adopte la présente politique ainsi que ses mises à jour.

### **7.2. LA DIRECTION GÉNÉRALE**

- Voit à l'application de la présente politique et des procédures qui en découlent.

### **7.3. LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DE L'ACCÈS À L'INFORMATION**

- Rédige la présente politique et s'assure de ses mises à jour.
- Assure la diffusion de la politique.
- Anime les médias sociaux du CHUM.
- Veille à la E-réputation de l'établissement.

**OBJET : PROCÉDURE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX**

**POLITIQUE N° 10 974**

**7.4. LES DIRECTIONS**

- Assurent l'application de la politique dans leur direction.
- Désignent les utilisateurs autorisés de médias sociaux au sein de leur direction, lorsque nécessaire, et en informe la DCAI.
- Évaluent toute situation portée à leur connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et prennent, au besoin, toute mesure administrative et en informe la DCAI.

**7.5. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**

- S'assure que les utilisateurs sont informés de la présente politique.

**7.6. LES GESTIONNAIRES**

- Sensibilisent les membres de leur équipe à la présente politique.
- Informent la direction concernée de toute situation pouvant contrevenir à la présente politique.
- Appliquent les mesures administratives ou disciplinaires, au besoin.

**7.7. LES UTILISATEURS-INTERVENANTS ET LES UTILISATEURS AUTORISÉS DE L'ÉTABLISSEMENT**

- Appliquent la présente politique.
- Déclarent tout incident qui pourrait contrevenir à la présente politique (les modalités et mécanismes de déclaration sont à venir).

**7.8. TOUS LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ DU CHUM**

- Respectent la politique.

**OBJET : PROCÉDURE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX****POLITIQUE N° 10 974****ANNEXE 1 : NÉTIQUETTE ou règles d'utilisation des médias sociaux**

La Nétiquette a pour objectif d'encadrer les interactions des internautes sur les réseaux sociaux.

Notez bien que les règles d'utilisation ou nétiquette sur les médias sociaux officiels du CHUM sont publiées sur toutes nos plates-formes sociales de cette façon :

**Notre Nétiquette**

**Toute personne est invitée à partager de l'information, envoyer des commentaires et poser des questions sur nos médias sociaux, pourvu que le tout respecte la ligne de conduite présentée dans cette Nétiquette.**

- Aucun diagnostic ou évaluation d'un problème médical et aucune question concernant un dossier médical ne seront traités dans les médias sociaux du CHUM.
- La publication de commentaires, opinions ou propos tenus sur ce site ne saurait constituer une approbation ou un endossement du CHUM de ces commentaires, opinions ou propos.
- Le CHUM invite les internautes à faire preuve de respect, de modération, de courtoisie et de tolérance dans la rédaction de leurs commentaires, opinions ou propos.
- Le CHUM ne tolère pas, sur ses médias sociaux, toutes formes d'activités illégales (copie ou distribution non autorisée de contenus, de photos et d'images, harcèlement, fraude, trafics prohibés, diffamation, discrimination raciale, sexisme, homophobie, incitation à la violence ou à la haine).
- La publication de commentaires contrevenant aux droits d'autrui et étant diffamatoires, injurieux, obscènes ou offensants (incluant les commentaires en lettres majuscules) ne sera pas acceptée, de même que la divulgation d'information permettant l'identification nominative et précise d'une personne (adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone), qu'elle soit adepte ou non de cette page.
- Aucune tolérance ne sera accordée au détournement de cette page à des fins de propagande, à des fins commerciales et à des fins politiques, religieuses ou sectaires.
- Le CHUM se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser ou de retirer tout commentaire qui violerait ces règles.
- Le CHUM se réserve le droit de modifier sa Nétiquette à son entière discrétion et sans préavis.
- Le CHUM ne se porte garant d'aucun commentaire laissé par les internautes. Les commentaires anonymes seront supprimés, au même titre que les commentaires jugés inappropriés par le CHUM.