



# RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET :</b>	<b>POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX ET NUMÉRIQUES</b>	<b>POLITIQUE NUMÉRO</b> <b>POLT-COMM-002</b>
<b>DESTINATAIRES :</b>	Toutes les directions, les résidents et leurs proches	
<b>ÉMISE PAR :</b>	La direction générale	
<b>APPROUVÉE PAR :</b>	Le comité de régie	
<b>Entrée en vigueur :</b>	2017-02-07	<b>Révision :</b> 2020-09-22
		<b>Mise à jour par :</b> Service accueil, archives et communication

## 1. OBJET

L'émergence et la popularité des nouvelles technologies de l'information constituent une avancée importante sur le plan de la liberté d'expression. Cependant, leur utilisation peut porter atteinte aux libertés et droits fondamentaux garantis par la Charte des droits et libertés de la personne.

Le but de la présente politique vise à encourager l'utilisation responsable des médias sociaux et à prévenir les risques liés à leur utilisation, tant à l'intérieur de l'établissement qu'à l'extérieur.

## 2. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

La politique s'appuie sur la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. Elle s'appuie également sur la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Établie sur les valeurs de la Résidence Angelica, cette politique est à interpréter conjointement avec le code d'éthique de l'établissement.

## 3. CHAMP D'APPLICATION

La politique s'applique à tous les employés, les bénévoles, les usagers et leurs proches, les contractuels et toutes autres personnes en contact avec la Résidence Angelica. Elle s'applique de façon constante et sans discrimination.

## 4. DÉFINITIONS

### ➤ 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, Facebook, Snapchat, Tiktok, LinkedIn, Pinterest, Instagram, YouTube et plusieurs autres.

### ➤ Renseignements confidentiels

Des données ou des informations dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent tout renseignement clinique, stratégique, financier, commercial ou scientifique détenu par l'établissement. Cette définition inclut tout

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Service accueil, archives et communication	Mélanie Aussant	1



# RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET :</b>	<b>POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX ET NUMÉRIQUES</b>	<b>NUMÉRO</b> <b>POLT-COMM-002</b>
----------------	---	---------------------------------------

renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un usager, son représentant, un employé, un bénévole, un visiteur ou encore à l'établissement.

➤ **Renseignements personnels**

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

➤ **Utilisateur autorisé**

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

➤ **Utilisateur**

Toute personne oeuvrant au sein d'un établissement, que ce soit un administrateur, un employé, un médecin, un contractuel, un consultant, un stagiaire ou un bénévole; s'ajoutent également les usagers et leurs proches.

## 5. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs de la politique sont :

- la loyauté et la transparence;
- le respect des autres membres de la Résidence et des tiers;
- la protection des renseignements personnels et confidentiels;
- l'utilisation responsable des médias sociaux.

La politique s'appuie sur les valeurs organisationnelles de la Résidence Angelica qui se fondent sur l'ensemble des normes sociales, morales, éthiques, scientifiques et managériales ainsi que sur la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et les dispositions de la LSSSS. Les valeurs constituent nos principes d'action, nos points de repère et nos références fondamentales dans la prestation de nos soins et services auprès de notre clientèle, les valeurs de la Résidence sont : le respect, la responsabilisation et la reconnaissance. Ces valeurs chères à la Résidence Angelica sont le cœur de notre culture organisationnelle et nous guident dans les actions à poser et la prise de décision au quotidien. Elles sont garantes de l'harmonisation de notre milieu de vie, de soins et de travail pour le mieux-être de tous et nous permettent ainsi de réaliser notre mission et notre vision.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Service accueil, archives et communication	Mélanie Aussant	2



# RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET :</b>	<b>POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX ET NUMÉRIQUES</b>	<b>NUMÉRO</b> <b>POLT-COMM-002</b>
----------------	---	---------------------------------------

## 6. OBJECTIFS

Les objectifs poursuivis par la Résidence Angelica en élaborant la présente politique sont les suivants :

- Faire preuve de loyauté envers l'établissement;
- Préserver la réputation et la vie privée des usagers, des familles, des collègues, des bénévoles, des contractuels ainsi que la réputation de la Résidence;
- Respecter la confidentialité et protéger les renseignements détenus par l'établissement;
- Assurer une cohérence et une véracité quant à l'information véhiculée.

## 7. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La politique encadre l'obligation de préserver, en tout temps, la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre du travail; tout employé se doit de préserver la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre de son travail, tant à l'égard de l'organisation que des personnes qui en font partie.

Elle encadre également le devoir d'agir en conformité avec l'obligation de loyauté qui incombe à l'employé à l'égard de son employeur. Tout renseignement communiqué par l'employé, allant à l'encontre des intérêts de l'employeur, constitue un manquement à son devoir de loyauté. Il est important de considérer que le nom de l'établissement, soit « Résidence Angelica », lui appartient légalement et qu'il est strictement interdit de l'utiliser sur les réseaux sociaux, sans l'autorisation de la direction générale.

Elle prévient le harcèlement entre les membres de la Résidence en complément des règles établies par la Politique pour prévenir et contrer la violence et le harcèlement en milieu de travail.

La politique inclut également des clauses informant les employés que tout manquement au respect de la politique peut entraîner des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement.

Il est fortement déconseillé aux gestionnaires, à l'ensemble des employés et aux bénévoles de fréquenter de façon virtuelle un usager ou un membre de sa famille, car il pourrait se retrouver dans une situation inconfortable et potentiellement dommageable : il pourrait y avoir conflit avec le code d'éthique de l'établissement. Il est également fortement déconseillé aux gestionnaires de créer des liens virtuels avec les employés et les bénévoles.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Service accueil, archives et communication	Mélanie Aussant	3



# RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET :</b>	<b>POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX ET NUMÉRIQUES</b>	<b>NUMÉRO</b> <b>POLT-COMM-002</b>
----------------	---	---------------------------------------

En résumé, l'arrivée des médias sociaux dans la gestion des ressources humaines demande aux gestionnaires un investissement de temps et une prise de position claire et l'adoption de lignes directrices permettent de composer plus facilement avec cette réalité en constante évolution.

## 8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

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

### *Le comité de régie*

- Adopte la présente politique.

### *La direction générale*

- Désigne le responsable de l'application de la présente politique;
- Identifie les utilisateurs autorisés à ouvrir des comptes sur les médias sociaux, au nom de l'établissement.

### *Le chef de service accueil, archives et communication*

- Est un utilisateur autorisé;
- Révise la présente politique à intervalles réguliers;
- Veille à ce que les outils de communication de l'établissement soient utilisés à des fins appropriées et signale les propos inadéquats tenus sur les médias sociaux;
- Communique toute situation jugée non conforme à la présente politique aux personnes en autorité.

### *L'utilisateur autorisé*

- Gère tous les médias sociaux utilisés par l'établissement;
- S'assure, au besoin, qu'un formulaire de consentement est signé par l'utilisateur ou son représentant et est limité dans le temps, l'utilisateur ne peut en aucun cas diffuser du contenu, incluant des photos et des vidéos des usagers);
- Communique toute situation jugée non conforme à la présente politique aux personnes en autorité.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Service accueil, archives et communication	Mélanie Aussant	4



# RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

<b>OBJET :</b>	<b>POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX ET NUMÉRIQUES</b>	<b>NUMÉRO POLT-COMM-002</b>
----------------	---	---------------------------------

## ***La direction des ressources humaines***

- 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.

## ***Les gestionnaires***

- S'assurent que les employés sont informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- Sensibilisent les membres de leurs équipes 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.

## **9. OUVRAGES CONSULTÉS**

- Politique-cadre sur l'utilisation des médias sociaux et médias numériques de l'Association des établissements privés conventionnés (AEPIC).
- Politique sur l'utilisation des médias sociaux – Guide de rédaction du CRHA – Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.
- Magazine Effectif – L'utilisation des réseaux sociaux : À encadrer absolument! (article Janvier/Février/Mars 2015).

## **10. MÉCANISMES DE RÉVISION**

La présente politique sera mise à jour à la suite de modifications apportées aux processus internes de gestion ayant un rapport direct avec un ou des éléments de son contenu. Sinon, elle sera révisée dans trois (3) ans, au plus tard.

## **11. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le comité de régie.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Service accueil, archives et communication	Mélanie Aussant	5