



Politique d'utilisation des technologies de l'information et médias sociaux

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

Table des matières

1.	Contexte.....	3
2.	Champ d'application	3
3.	FONDEMENTS.....	3
4.	Définitions	4
5.	Objectifs.....	5
6.	Obligation des utilisateurs.....	5
6.1.	Droit de propriété	5
6.2.	Technologies de l'information	5
6.2.1.	Usages autorisés:	5
6.2.2.	Usages non autorisés:	6
6.3.	Usage des technologies de l'information et médias sociaux des utilisateurs autorisés; les utilisateurs DOIVENT :	6
6.4.	L'utilisateur et l'utilisateur autorisé NE DOIVENT PAS :	7
7.	Obligations des utilisateurs autorisés.....	7
8.	Règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux.....	8
8.1.	Devoir d'agir au meilleur de son jugement.....	8
8.2.	Interdiction	8
8.3.	Devoir de loyauté et de confidentialité	8
8.4.	Responsabilités	8
9.	Textos et selfie.....	9
10.	Demandes d'amitié, suivi et abonnement	9
11.	Moments et lieux désignés.....	9
12.	Sanctions	9
13.	Rôles et responsabilités de l'établissement	10
	Références	12

1. Contexte

L'utilisation des technologies de l'information et des réseaux sociaux font désormais partie du quotidien, et ce, au travail comme à la maison. Ces technologies transforment le monde du travail. En contrepartie, bien que l'utilisation des technologies de l'information et des médias sociaux soient très présents, il n'est guère étonnant de constater que la ligne entre la vie personnelle et la vie professionnelle peut être difficile à tracer. En tant que CHSLD, il est important de se doter d'une politique d'utilisation des technologies de l'information et des réseaux sociaux afin de préserver le bien-être de tous.

La présente politique vise à fournir un cadre de référence déterminant les conditions d'utilisation des technologies de l'information et des médias sociaux afin qu'ils soient utilisés de façon prudente, réfléchie et de manière encadrée par toute personne contribuant à la mission de l'établissement. C'est pourquoi la présente politique a pour objectif de favoriser une utilisation responsable et éthique des différentes technologies et des médias sociaux.

2. Champ d'application

Les technologies de l'information appartiennent exclusivement au CHSLD Manoir Harwood et sont mises à la disposition des utilisateurs pour les assister dans l'exécution de leurs tâches. Leur contenu est la propriété exclusive du CHSLD. Ainsi, toutes les informations ou tous les messages, créés, envoyés, reçus, imprimés, mémorisés ou accessibles par ces outils sont la propriété du CHSLD. L'usage de ces technologies est limité aux utilisateurs du CHSLD.

Dans le cadre de ses activités, le CHSLD Manoir Harwood peut permettre à certains de ses usagers d'avoir accès et d'utiliser les technologies de l'information faisant l'objet de la présente politique en retour duquel les usagers acceptent de les utiliser conformément à la présente politique.

Cette politique s'applique à l'ensemble des technologies de l'information ainsi qu'à leur utilisation, que ce soit dans l'organisation ou tout autre endroit à l'extérieur de ses locaux.

La présente politique d'utilisation des technologies de l'information et des réseaux sociaux s'applique à tous les employés et bénévoles du CHSLD. Elle s'applique aussi à toutes les publications et les commentaires qui impliquent directement ou indirectement l'organisation et/ou un collègue, et ce, quel que soit le médium employé (Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, YouTube, Instagram, blogue, etc.).

Cette politique concerne également l'utilisation des équipements personnels des employés tel qu'ordinateurs, ordinateurs portables, appareils mobiles et cellulaires durant les quarts de travail.

3. FONDEMENTS

[Code civil du Québec](#)

[Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels](#)

[Loi sur le droit d'auteur](#)

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

[Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information](#)

[Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement](#)

[Loi renforçant la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement](#)

[Chartes des droits et libertés de la personne](#)

4. Définitions

Technologies de l'information : l'ensemble des matériels, logiciels et services utilisés pour la collecte, le traitement et la transmission des données soit : les serveurs, les ordinateurs, les portables, les composantes du réseau, les systèmes de téléphonie, les périphériques, les appareils intelligents (cellulaires, tablettes et autres), le courrier électronique, l'accès à Internet, les systèmes d'exploitation ainsi que tout autre équipement ou logiciel permettant le traitement de données.

Actif informationnel numérique : Toute information enregistrée dans un format numérique notamment, sur un média tel que; disque, base de données, clé USB, mémoire flash, vidéo, photo numérique, ordinateur, tablette, téléphone intelligent. L'information sur le média de l'actif numérique peut être écrite, effacée, réécrite, cryptée et copiée.

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.

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.

Renseignements personnels : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

Utilisateur : toute personne œuvrant au sein d'un établissement, que ce soit un administrateur, un employé, un médecin, un professionnel sous contrat, un consultant, un stagiaire ou un bénévole.

Utilisateur autorisé : toute personne dûment autorisée à utiliser les technologies de l'information et médias sociaux dans le cadre de ses fonctions au sein de l'établissement.

Consentement : un formulaire de consentement doit être signé par la personne visée, qu'elle soit un résident, un usager, 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 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.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

Texte : message que l'on s'envoie par l'intermédiaire d'un appareil portatif.

Selfie : autoportrait fait à l'aide d'un appareil photo ou d'un téléphone cellulaire

5. Objectifs

Par la présente Politique, le CHSLD Manoir Harwood vise à :

- Assurer la sécurité, la disponibilité, la stabilité, l'intégrité et la confidentialité des technologies de l'information ainsi que des données corporatives;
- Assurer la confidentialité des renseignements à caractère nominatif relatifs aux résidents, familles, proches, médecins, contractuel, bénévole, stagiaire et employés de l'organisation;
- Prévenir une utilisation inappropriée et illégale des actifs;
- Protéger l'image corporative du CHSLD;
- Promouvoir une utilisation des médias sociaux responsable et conforme aux règles énoncées dans la présente politique;
- Conscientiser tout utilisateur au caractère éminemment public de ce qui est échangé sur les médias sociaux;
- Préserver la réputation et la crédibilité du CHSLD, de son personnel et des familles
- Sensibiliser tout utilisateur sur l'exercice de ses libertés et de ses droits fondamentaux dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général;
- Assurer une présence de qualité du CHSLD dans les médias sociaux.

6. Obligation des utilisateurs

Le CHSLD reconnaît que chacun est titulaire du droit à la liberté d'expression et qu'elle ne peut restreindre l'accès aux médias sociaux aux membres de son personnel lorsque cet accès est fait en dehors des heures de travail.

En revanche, chaque membre du personnel est responsable de respecter les obligations édictées par la présente politique. De plus, les membres du personnel sont tenus d'agir avec loyauté envers l'organisation.

6.1. Droit de propriété

Le CHSLD est propriétaire de toute information ou message créé, envoyé, reçu ou mémorisé par ses logiciels ou équipements des technologies de l'information dans le cadre des fonctions des utilisateurs. Le CHSLD détient un droit à la vérification ou à la destruction de toute information ou message non conforme à la présente politique.

6.2. Technologies de l'information

6.2.1. Usages autorisés:

- a) Pour communiquer dans le cadre des activités internes;
- b) Pour distribuer de l'information pourvu que cette information soit disponible et accessible en vertu des politiques et des normes et conforme aux lois concernant l'accès à l'information. En tout temps, cette information ne doit être de caractère privé;
- c) Pour consulter des sites reliés directement et exclusivement aux fins de la tâche et ne saurait devenir un élément perturbateur à la productivité pendant les heures de travail;

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

d) Pour assister les utilisateurs à l'exécution de leur tâche.

6.2.2. Usages non autorisés:

- a) Pour avoir accès illégalement à des informations ou pour introduire intentionnellement des troubles informatiques (virus);
- b) Pour transmettre des informations en violation aux Lois de la propriété intellectuelle, à la Loi sur l'accès à l'information ou à toute autre loi ou règlement, tant de juridiction municipale que provinciale ou fédérale;
- c) Pour l'envoi de messages qui seraient de nature à générer une surutilisation du réseau ou d'une autre manière d'affecter le travail des autres usagers; d) Pour accéder à des médias sociaux et/ou participer à des groupes de discussions, à des fins personnelles sur les heures du travail (incluant les pauses-café); e) Pour accéder sans autorisation et à distance à des ordinateurs ou autres systèmes, endommager, modifier ou perturber ces ordinateurs ou systèmes de quelque manière que ce soit;

6.3. Usage des technologies de l'information et médias sociaux des utilisateurs autorisés; les utilisateurs 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 l'ensemble des internautes;
- Se rappeler qu'un écrit diffusé même une seule fois peut être sauvegardé par qui le veut bien et réapparaître sans préavis, et ce, malgré sa suppression.

L'utilisation d'un équipement ou logiciel personnel **n'est permise qu'avec l'autorisation du supérieur immédiat et selon les restrictions en vigueur au CHSLD**. En tout temps, le CHSLD peut modifier les restrictions, voire interdire l'utilisation des équipements ou logiciels personnels, sans préavis.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

6.4. L'utilisateur et l'utilisateur autorisé NE DOIVENT PAS :

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, d'un usager, de ses proches, d'un collègue, d'un stagiaire, d'un contractuel, d'un bénévole, d'un fournisseur ou à celle de l'établissement.

7. Obligations des utilisateurs autorisés

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;

L'utilisateur autorisé qui s'exprime sur les médias sociaux doit :

- 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.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

8. Règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux

Tout utilisateur qui désire utiliser les médias sociaux doit respecter les règles suivantes :

8.1. Devoir d'agir au meilleur de son jugement

- Tout utilisateur, bien qu'il bénéficie du droit fondamental à la liberté d'expression, en vertu de la Charte québécoise, doit exercer ce droit dans le respect des droits d'autrui protégés par cette même charte, notamment le droit au respect de la vie privée d'une personne et le droit à sa réputation;
- Tout utilisateur doit être vigilant et faire un usage raisonnable et éclairé de son droit à la liberté d'expression, y compris sur les médias sociaux;
- Tout utilisateur doit aussi être conscient que lorsqu'il diffuse des renseignements personnels qui le concernent sur l'un des médias sociaux, il renonce à son droit à la vie privée;
- Tout utilisateur doit s'assurer que ce qu'il écrit 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 quelle personne partout dans le monde. Un écrit diffusé peut être enregistré par toute personne sur une base permanente malgré sa suppression. Ainsi, toute diffusion sur des médias sociaux peut le demeurer pour une période indéterminée. Une diffusion d'un écrit peut donc être permanente, malgré sa volonté.

8.2. Interdiction

- Porter atteinte à la réputation d'un individu ou à celle de l'institution;
- Utiliser le nom ou la signature institutionnelle (logo) du CHSLD ou d'un établissement pour la création de comptes sur les différents médias sociaux sans l'autorisation écrite du CHSLD;
- Utiliser l'adresse courriel mise à la disposition du personnel par le CHSLD pour la création de comptes sur les différents médias sociaux;
- **Utiliser des médias sociaux à des fins personnelles pendant les heures de travail.**

8.3. Devoir de loyauté et de confidentialité

- Conformément au Code civil du Québec, tout utilisateur doit agir avec loyauté, en tout temps, envers l'institution et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail;
- Tout utilisateur ne doit divulguer des renseignements confidentiels ou stratégiques de l'institution sur les médias sociaux;
- Un utilisateur ne peut, au nom du CHSLD, exprimer d'opinion ou diffuser tout document, à moins d'y être dûment autorisé par l'institution; En cas de doute, l'utilisateur doit demander l'avis de son supérieur immédiat.

8.4. Responsabilités

Tout utilisateur est personnellement responsable des documents qu'il diffuse sur les médias sociaux, peu importe leur forme. Il peut être tenu de réparer tout préjudice causé par cette diffusion. La prudence est de mise en tout temps.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

9. Textos et selfie

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.

10. Demandes d'amitié, suivi et abonnement

- 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.
- Il est interdit 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, 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.
- l'environnement de travail est un lieu propice pour développer des liens sociaux et amicaux. Se lier d'amitié avec un collègue sur les médias numériques est une démarche qui doit être réfléchiée et faite en toute prudence.
- Refuser une demande d'amitié peut être mal perçu par la personne qui a lancé l'invitation. Prendre le temps d'expliquer qu'on ne souhaite pas mélanger la vie professionnelle et la vie personnelle ou rediriger la personne vers un réseau professionnel tel que LinkedIn est une piste de solutions intéressantes pour éviter de brusquer son collègue.

11. Moments et lieux désignés

- De façon générale, **l'utilisation du cellulaire n'est pas autorisée pendant les heures de travail** pour l'ensemble des utilisateurs, sauf si l'utilisation d'un équipement ou logiciel personnel a été permise avec l'autorisation du supérieur immédiat.
- 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.

12. Sanctions

Tout utilisateur qui contrevient aux règles de bonne conduite de cette politique peut s'exposer à des sanctions administratives, voire disciplinaires. L'employeur peut imposer des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences reliées à ses actes.

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

13. Rôles et responsabilités de l'établissement

Le comité de direction

- Veille à ce que l'établissement dispose d'une politique qui favorise l'utilisation responsable des technologies de l'information et des médias sociaux par les utilisateurs du CHSLD;
- Adopte et révisé la présente politique à intervalles réguliers. Les technologies de l'information et médias sociaux sont 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 responsable 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.

Chaque chef d'équipe

- S'assure que les utilisateurs sont informés de la présente politique et qu'ils respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des technologies de l'information et 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 ses rencontres annuelles avec les employés, une section portant sur l'application de la présente politique.

Les gestionnaires

- Obtiennent les autorisations requises avant d'effectuer toute publication concernant les activités de l'établissement. Ils ne sont pas autorisés à faire une publication au nom du CHSLD sans les autorisations adéquates;
- S'abstiennent de faire des demandes d'amitié virtuelle à un résident ou un de ses proches, un bénévole, un stagiaire, un contractuel ou à l'ensemble du personnel;
- 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.

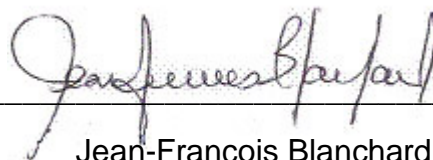
Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

Les utilisateurs

- Prennent connaissance de la présente politique dès l'embauche et complètent « Engagement à la confidentialité » de la politique sur l'utilisation des technologies de l'information et des médias sociaux – Le respect de la confidentialité dès l'embauche;
- Respectent la présente politique lors de l'utilisation des médias sociaux.

Signé le 11-01-2024

par



Jean-François Blanchard
Directeur général

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023

Références

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

Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux du CISS des Laurentides (2018-04-27)

Résidence-berthiaume-du-tremblay.-POL-DG-COM-176-Medias-sociaux-et-numeriques.pdf (2022/07/17)

Politique relative à l'utilisation des médias sociaux. Centre de service scolaire de la Jonquière (2013)

Politique média sociaux : https://detailquebec.com/wp-content/uploads/2017/11/politique_medias_sociaux.pdf

Politique relative à l'utilisation des technologies de l'information du Centre de service scolaire de la Capitale. (2019)

Politique d'utilisation des technologies de l'information pour les membres du conseil, employés, personnes contractuelles, consultants, stagiaires ou tout bénévole dûment autorisé par la ville de Boisbriand. (2020)

Approuvé le	Révisé le
Juillet 2023	Juillet 2023