
POLITIQUE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Direction responsable : Direction, stratégie de
marque et communication

Adoptée le: 2018-04-19/20
Résolution: [CA 2018-04-19/20] 7.18
Révisée le: 2021-06-17/18
Résolution: [CA 2021-06-17/18] 7.18
En vigueur: [CA 2021-06-17/18] 7.18

1. INTRODUCTION

Guidé par ses valeurs de gouvernance, à savoir la confiance, la bienveillance, le respect et l'équité, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec a pour mission d'assurer la protection du public par et avec les infirmières et infirmiers, tout en veillant à l'amélioration de la santé des Québécois. L'OIIQ a également pour mandat d'assurer la compétence et l'intégrité des infirmières et infirmiers du Québec, ainsi que de contribuer à la promotion d'une pratique infirmière de qualité.

La présente *Politique sur l'utilisation des médias sociaux* (ci-après désignée la « Politique ») vise à favoriser un climat d'échange et d'ouverture avec l'OIIQ et ses différentes clientèles. Elle encourage les personnes intéressées à communiquer le contenu et à faire rayonner les messages officiels de l'OIIQ, tout en respectant les balises et les codes de conduite applicables.

La présente Politique s'applique à toutes les directions de l'OIIQ. Les ordres régionaux et la Fondation de l'OIIQ, à titre de parties liées, doivent également s'en inspirer.

2. TERMINOLOGIE

Médias sociaux

Terme générique, utilisé le plus souvent au pluriel, dont font notamment partie les réseaux sociaux. Il s'agit de médias numériques qui facilitent la création et l'échange de contenu généré par les utilisatrices et utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale.

Réseaux sociaux

Communauté d'internautes établissant des relations amicales ou professionnelles, regroupés ou non par secteurs d'activité, qui favorise l'interaction sociale, la création et l'échange d'informations. Les réseaux sociaux comprennent, mais sans s'y limiter :

- les sites sociaux de réseautage, tels Facebook, Instagram, TikTok, Twitter et LinkedIn ;
- les sites d'échange de vidéos et de photos, tels YouTube, Snapchat, Vimeo, Flickr et Pinterest) ;
- les encyclopédies en ligne, telles que Wikipédia ;
- tout autre site ou toute application permettant d'utiliser des outils de publication en ligne, de faire du réseautage ou des interactions.

Utilisatrice et utilisateur

Tout individu, y compris les administratrices et administrateurs, et le personnel ainsi que les mandataires et les autres partenaires, qui exécute un travail avec ou sans rémunération pour l'OIIQ et qui utilise les médias sociaux.

Nétiquette

Ensemble des règles de conduite régissant le comportement des internautes, plus particulièrement dans les médias sociaux.

Administratrice ou administrateur de compte

Personne qui administre les comptes qui crée et modifie les paramètres d'un compte ou d'une page et veille à les sécuriser. Elle peut donner l'accès au compte à d'autres personnes qui agiront comme gestionnaires de communauté.

Gestionnaire de communauté

Membres du personnel de l'OIIQ désignés et ayant accès aux réseaux sociaux de l'OIIQ qui publient de l'information au nom de l'OIIQ, répondent aux questions et modèrent les commentaires en appliquant la nétiquette. Ils effectuent également une veille sur les médias sociaux des publications et commentaires susceptibles d'entacher la réputation de l'OIIQ.

Confidentialité

Propriété d'une information accessible uniquement aux personnes désignées et autorisées. Source : ISO (Organisation internationale de normalisation).

Information sensible

Toute information, y compris un renseignement personnel, considérée comme confidentielle, stratégique, essentielle, critique, indispensable ou vitale pour les opérations de l'organisme, et dont la divulgation, l'altération, la perte ou la destruction est susceptible de porter préjudice à

l'organisation, à son personnel ou à sa clientèle, ses partenaires et ses fournisseurs.

Renseignement personnel

Renseignement confidentiel qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

3. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

L'OIIQ se dote de la présente Politique, laquelle doit se lire en parallèle avec la *Politique de communication* et la *Politique éditoriale*. Elle a comme objectifs :

- de reconnaître la valeur et les occasions créées par les médias sociaux pour aider l'OIIQ à accomplir sa mission ;
- d'assurer une cohérence quant à l'information véhiculée sur les réseaux sociaux, à accroître la visibilité de l'OIIQ auprès de ses publics cibles et à permettre des échanges avec ceux-ci, dans un souci d'efficacité et d'homogénéité ;
- d'établir des règles de conduite balisant les pratiques d'utilisation des médias sociaux de l'OIIQ pour permettre le déroulement de ces activités dans le respect de la vie privée des individus et de la confidentialité des informations détenues par l'OIIQ, en conformité avec les lois applicables au Québec ;
- de responsabiliser et de sensibiliser en tout temps les utilisatrices et utilisateurs des médias sociaux sur leurs propos et documents diffusés sur ces médias.

3.1 PORTÉE

La présente Politique s'applique à toute personne qui occupe une fonction à l'OIIQ ou pour le compte de celui-ci. Ce terme désigne les administrations, les directions et le personnel de l'OIIQ, les ordres régionaux, les membres des différents comités de l'OIIQ de même que les consultantes et consultants, et les ressources externes.

3.2 CADRE JURIDIQUE

La présente Politique traduit les valeurs organisationnelles de l'OIIQ. Elle est notamment fondée sur les dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés*, de la *Charte des droits et libertés de la personne*, du *Code civil du Québec*, du *Code criminel*, de la *Loi sur les infirmières et les infirmiers*, du *Code des professions*, de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La présente Politique se veut complémentaire aux lois, politiques et directives préexistantes de l'OIIQ qui s'appliquent aux communications de celui-ci, soit la *Politique de communication* et la *Politique éditoriale*.

4. RÈGLES D'APPLICATION

4.1 GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

En collaboration avec les autres directions, la Direction, Stratégie de marque et communications (ci-après la « DSMC ») gère le contenu des médias sociaux. Le contenu clinique doit être approuvé par les directions concernées et compétentes en la matière. La DSMC en autorise la publication. Les membres du personnel attitrés à la gestion des contenus des comptes officiels de l'OIIQ sont des ambassadrices et ambassadeurs des valeurs de l'organisation et s'assurent de divulguer des informations exactes et véridiques dans des délais raisonnables.

4.2 PUBLICITÉS

Aucune publicité à caractère commercial, provenant d'organismes ou d'entreprises, autres que celles autorisées par l'OIIQ, n'est acceptée sur les médias sociaux.

4.3 PLAINTES ET GESTION DES COMMENTAIRES

Les plaintes reçues sur les réseaux sociaux ne sont pas traitées publiquement. Concernant le traitement des commentaires, les gestionnaires de communauté peuvent inviter une personne à transmettre sa demande en messagerie privée ou la diriger vers une autre ressource en cas de question privée ou nécessitant davantage d'explications. Un commentaire jugé contraire à la nétiquette est retiré. Une personne peut être bannie en cas de récidive.

4.4 UTILISATION D'IMAGES, DE VIDÉOS OU DE TOUT AUTRE CONTENU PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR

La *Loi sur le droit d'auteur* et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent dans le cas de la publication d'images, de vidéos ou de toute autre œuvre sur les médias sociaux. L'OIIQ s'assure de respecter le droit d'auteur lors de ses publications.

Les personnes utilisatrices ne peuvent divulguer aucun renseignement personnel sur autrui. Elles ne peuvent également divulguer ou utiliser de l'information sensible ou confidentielle de l'OIIQ ou de la clientèle.

5 RÔLE ET RESPONSABILITÉS

5.1 La DSMC est responsable de l'application et du respect de la Politique, en collaboration avec les autres directions, et de la création de comptes ou de pages officielles de l'OIIQ sur les médias sociaux.

Plus précisément, la DSMC est responsable :

- de gérer les différents comptes officiels de l'OIIQ sur les médias sociaux. La personne responsable des médias sociaux de la DSMC agit à titre d'administratrice de compte.

Elle crée des comptes et identifie les gestionnaires de contenu autorisés à publier de l'information au nom de l'OIIQ ;

- d'assurer un rôle-conseil en communication et utilisation des réseaux sociaux ;
- de déterminer les critères d'usage des pages de l'OIIQ sur les médias sociaux et d'accompagner les membres du personnel qui y auront accès;
- de communiquer les bonnes pratiques d'utilisation des médias sociaux à l'ensemble du personnel de l'organisation afin que toutes et tous connaissent leurs responsabilités dans un tel contexte de diffusion ;
- de procéder à l'ajout de contenu et à son suivi sur les pages de l'OIIQ.

5.2 Les directrices et directeurs sont responsables :

- de s'assurer que les personnes sous leur autorité ont pris connaissance de la présente Politique et qu'elles respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux ;
- d'évaluer toute situation portée à leur connaissance susceptible de contrevenir à la présente Politique et d'en informer la Direction, Ressources humaines.

6. FRÉQUENCE DE RÉVISION

La présente Politique peut être révisée en tout temps. Elle devra cependant faire l'objet d'une révision tous les trois ans afin que son contenu corresponde à l'esprit ayant présidé à son énonciation.

7. CADRE RÉFÉRENTIEL

Références juridiques :

- *Charte canadienne des droits et libertés, Loi constitutionnelle de 1982, Partie I*
- *Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chapitre C-12*
- *Code civil du Québec, chapitre CCQ-1991*
- *Code criminel, L.R.C. (1985), chapitre C-46*
- *Code des professions, RLRQ, chapitre C-26*
- *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, RLRQ, chapitre C-1.1*
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1*
- *Loi sur le droit d'auteur, L.R.C. (1985), chapitre C-42*
- *Loi sur les infirmières et les infirmiers, RLRQ, chapitre I-8*
- *Code de déontologie des infirmières et infirmiers, RLRQ, chapitre I-8, r. 9.*

Autres références:

- *Politique éditoriale*