



POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'HÔPITAL D'OTTAWA

Médias sociaux
No. : 00672
(Auparavant ADMIII390)

PRÉPARÉ PAR : V.-p. Communications

Date d'approbation : 2013/03/20

APPROUVÉ PAR : Comité de la haute direction

Date du dernier examen : 2013/03/20

CATÉGORIE : Communications

Date d'entrée en vigueur :

ÉNONCÉ DE POLITIQUE :

L'Hôpital d'Ottawa s'engage à s'assurer que tout le personnel respecte les lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux à l'Hôpital. La présente politique précise les attentes liées à l'utilisation appropriée des médias sociaux par le personnel et les conséquences éventuelles de toute utilisation jugée inappropriée.

Cette politique s'applique à tout le personnel de l'Hôpital, y compris les médecins, bénévoles et étudiants qui utilisent les médias sociaux au travail ou dans des situations où leur association avec l'Hôpital est connue ou affichée.

DÉFINITION(S) :

- Personnel :** Tout travailleur permanent ou temporaire, à temps plein, à temps partiel ou occasionnel, ainsi que tout médecin, chercheur, bénévole, étudiant et entrepreneur à l'Hôpital.
- Média social :** Service Web qui permet aux utilisateurs de participer à des échanges sociaux et de diffuser du contenu de leur propre création au moyen de techniques très accessibles et adaptables. Les principaux médias sociaux concernés par la présente politique comprennent Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, Connections et les blogues.
- Utilisation personnelle :** Utilisation par le personnel de médias sociaux pendant son temps libre à des fins non liées aux activités de l'Hôpital ou autrement autorisées par l'Hôpital.
- Temps libre :** Temps pendant lequel il n'est pas attendu du personnel de faire des tâches liées aux activités de l'Hôpital (c.-à-d. dîner et pause).

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de L'HO.

5. **Renseignement personnel sur la santé** : Information d'une forme quelconque sur la santé, les antécédents médicaux ou les soins d'une personne dont l'identité pourrait ainsi être révélée.
6. **Renseignement personnel** : Information qui identifie ou qui permet l'identification de la personne concernée.
7. **Utilisateur** : Membre du personnel qui utilise des médias sociaux.
8. **Gestionnaire** : Personne qui supervise directement le travail d'employés. Comprend les superviseurs, gestionnaires, chefs, directeurs et vice-présidents.
9. **Administrateur** : Membre du personnel à qui on assigne la responsabilité de gérer une (ou plusieurs) des sites ou applications de médias sociaux officielles de l'Hôpital.

AVERTISSEMENTS : S.O.

PROCÉDURE :

Toute application ou page Web de médias sociaux visible au grand public qui a été créée par un membre du personnel, une unité ou un département de l'Hôpital doit être approuvée par le gestionnaire, le directeur et le vice-président concernés avant d'être soumise au Service des communications, qui s'assure qu'elle est conforme aux objectifs de l'Hôpital.

1. Responsabilités du personnel

- i. Tout utilisateur de médias sociaux est responsable de chaque communication faisant référence à L'Hôpital d'Ottawa provenant de son compte de médias sociaux ou dans laquelle il se présente comme membre du personnel de l'Hôpital.
- ii. Tout utilisateur qui cite être à l'emploi de l'Hôpital dans des médias sociaux doit reconnaître que ses communications projettent une image de l'Hôpital.
- iii. Tout utilisateur doit respecter les lignes directrices à l'**annexe A** sur l'utilisation des médias sociaux.

2. Responsabilités de l'administrateur

- i. Toute application ou page Web de médias sociaux de l'Hôpital doit être gérée par un administrateur.
- ii. Un administrateur de médias sociaux doit y afficher un avertissement indiquant clairement qu'il ne s'agit pas de la page Web officielle de L'Hôpital d'Ottawa.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de L'HO.

- iii. Un administrateur doit être remplacé s'il quitte son emploi à l'Hôpital, sinon le site, groupe en ligne ou l'application sera fermé. (Le gestionnaire/directeur est responsable de veiller à ce remplacement.)
- iv. L'administrateur doit veiller à ce que l'utilisation du site Web, de la page ou du groupe en ligne respecte toutes les politiques de l'Hôpital, y compris le Code de conduite et les lignes de conduite des ordres professionnels concernés.
- v. Il doit connaître les politiques sur la protection des renseignements personnels et la propriété intellectuelle des sites et applications utilisés.
- vi. Il doit communiquer aux utilisateurs les risques et avantages connus de l'utilisation du site ou de l'application de médias sociaux, notamment la permanence probable de tout contenu publié dans Internet.
- vii. Il doit comprendre les lois applicables sur la protection des renseignements personnels sur la santé et s'y conformer.
- viii. Il doit communiquer aux utilisateurs la présence ou l'absence de mesures de sécurité sur le site.
- ix. Il doit surveiller le site, son contenu et les liens qui y sont ajoutés pour s'assurer qu'on respecte la mission du site et pour prévenir toute utilisation inappropriée.
- x. Il doit signaler toute utilisation inappropriée au gestionnaire ou directeur responsable. Des mesures additionnelles pourront suivre, conformément à la présente politique.

3. Responsabilités du gestionnaire

- i. Une fois informé de la présence de contenu inapproprié (voir l'**annexe A**) dans un site ou une application de médias sociaux de l'Hôpital, le gestionnaire responsable doit examiner le contenu et déterminer le besoin de faire intervenir ou non les Ressources humaines.
- ii. L'Hôpital ne régit pas les activités du personnel pendant les temps libres. Un gestionnaire doit donc consulter les Ressources humaines avant de prendre une quelconque mesure auprès d'un membre du personnel en ce qui concerne son utilisation de médias sociaux, y compris lui demander de retirer du contenu, lui fournir un encadrement ou des conseils de façon verbale ou écrite.

POLITIQUES ET RÈGLEMENTS CONNEXES :

1. [Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé \(LPRPS\)](#)
2. Manuel de L'Hôpital d'Ottawa [Politique # 00175](#) – Administratives - La protection des renseignements personnels
3. Manuel de L'Hôpital d'Ottawa [Politique # 00271](#) – Systèmes d'information – Sécurité : Systèmes d'information et Technologie de l'information

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de L'HO.

4. Manuel de L'Hôpital d'Ottawa [Politique # 00362](#) – Ressources humaines - Code de conduite
5. Manuel de L'Hôpital d'Ottawa [Politique # 00268](#) – Systèmes d'information - L'accès au courriel et son utilisation
6. Manuel de L'Hôpital d'Ottawa [Politique # 00276](#) – Systèmes d'information - L'utilisation d'Internet
7. Manuel de L'Hôpital d'Ottawa [Politique # 00361](#) – Ressources humaines – Processus disciplinaire pour employé syndique
8. Manuel de L'Hôpital d'Ottawa [Politique # 00187](#) – Communications - Les langues officielles
9. Politique sur les applications informatiques (ADM VII 140)
10. Politique sur les services informatiques (ADM VII 150)
11. Politiques sur les services du réseau (ADM VII 170)
12. Politique sur l'accès à distance (ADM VII 180)
13. Normes de comportement de L'Hôpital d'Ottawa

RÉFÉRENCES : S.O.

COMMENTAIRES / MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES : S.O.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de L'HO.

ANNEXE A

LIGNES DIRECTRICES SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Tout utilisateur de médias sociaux est responsable de chaque communication faisant référence à L'Hôpital d'Ottawa provenant de son compte de médias sociaux ou dans laquelle il se présente comme membre du personnel de l'Hôpital. Un utilisateur qui cite être à l'emploi de l'Hôpital dans des médias sociaux doit reconnaître que ses communications projettent une image de l'Hôpital.

Le Service de l'information et le Service des communications s'engagent à offrir au personnel de L'Hôpital d'Ottawa un environnement informatique sécurisé et sécuritaire tout en protégeant les intérêts de l'Hôpital. L'utilisation inappropriée d'Internet ou de médias sociaux expose l'Hôpital à des risques, dont les virus informatiques, la défaillance des services ou du réseau informatiques, les atteintes à la vie privée, les actions en justice et l'atteinte à sa réputation. Les utilisateurs doivent faire un usage responsable et productif des médias sociaux afin de protéger les intérêts de l'Hôpital.

Un utilisateur ne peut pas utiliser des logos de l'Hôpital dans ses billets, contributions ou articles de médias sociaux.

Le Service des communications s'occupe d'assurer et de surveiller la présence de l'Hôpital dans divers médias sociaux, dont Twitter et Facebook.

Le Service de l'information surveille et enregistre l'utilisation d'Internet et effectue des vérifications régulières de l'utilisation des médias sociaux sur les réseaux de l'Hôpital.

La direction se réserve le droit de prendre les mesures administratives ou disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement envers un utilisateur qui ne respecte pas la présente politique.

Utilisation acceptable des médias sociaux

Il est acceptable d'utiliser des médias sociaux de sorte à :

- prévoir des paramètres de protection des renseignements personnels adéquats
- exprimer des commentaires respectueux, constructifs et pertinents, et qui ne contiennent pas de remarques offensantes ou non sollicitées
- exprimer son désaccord poliment et avec respect
- informer plutôt qu'à se plaindre ou à attirer l'attention sur soi
- contribuer d'une manière qui protège la confidentialité ou l'exclusivité des renseignements
- effectuer des recherches pour l'Hôpital
- accéder à des bases de données
- créer ou renforcer les relations entre l'Hôpital, ses partenaires et la collectivité
- communiquer avec des collègues, des partenaires et des clients dans le cadre de ses tâches

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de L'HO.

- participer à des activités de formation ou de perfectionnement professionnel
- communiquer des renseignements au sujet de l'Hôpital qui sont appropriés pour le public.

Utilisation inappropriée des médias sociaux

Toute utilisation inappropriée des médias sociaux qui est détectée sera signalée au supérieur de la personne concernée ou à un représentant des Ressources humaines.

Il est interdit d'utiliser des médias sociaux de sorte à :

- enfreindre à une loi fédérale ou provinciale ayant trait à la protection des renseignements personnels, aux droits d'auteur, à la diffamation, à la discrimination ou aux communications écrites
- transmettre un renseignement qui peut compromettre l'Hôpital sur le plan légal, éthique ou de la réputation
- gêner le travail d'autres employés ou perturber sérieusement le réseau informatique de l'Hôpital
- y accéder au moyen d'un ordinateur ou d'un appareil mobile de l'Hôpital pendant les heures de travail pour des motifs qui n'ont aucun lien avec le travail
- porter atteinte au Code de conduite ou aux Normes de comportement de l'Hôpital
- transmettre ou afficher des renseignements ou des images inappropriées (p. ex. pornographie, photo d'un patient)
- afficher des vidéos personnelles filmées sur les lieux de l'Hôpital ou comportant de l'équipement de l'Hôpital (p. ex. parodie, danse, participation à un concours)
- exprimer un message qui manque de courtoisie, de professionnalisme ou de sérieux
- divulguer des données confidentielles ou des renseignements personnels (sur la santé ou autre) d'un patient
- gaspiller ou monopoliser les ressources informatiques de l'Hôpital (p. ex. publipostage, pollupostage, chaîne de courriel, abonnement à un nombre excessif de listes d'envoi, surcharge de serveurs)
- stocker, afficher, envoyer ou diffuser des renseignements confidentiels ou sur un patient, ou du contenu protégé par un droit d'auteur ou de propriété intellectuelle
- compromettre la sécurité ou l'intégrité d'un réseau ou d'un système de l'Hôpital
- se livrer à des activités de jeu en ligne pendant les heures de travail
- traiter de questions juridiques ou en litige.

Tout employé qui témoigne une utilisation inappropriée de médias sociaux doit en aviser son gestionnaire. L'employé ne s'expose à aucune forme de représailles pour avoir signalé de bonne foi un manquement réel ou potentiel à la présente politique. Le gestionnaire communiquera ensuite avec la première vice-présidente, Communications et Relations extérieures.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de L'HO.

La priorité d'accès aux ordinateurs est accordée aux personnes qui en ont besoin pour des questions liées au travail. Toute personne qui utilise un ordinateur de l'Hôpital à des fins personnelles pendant sa pause doit donc céder l'ordinateur sur demande à un membre du personnel qui en a besoin pour faire son travail.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de L'HO.