

# A-601 UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX



*Dans le présent document, les mots de genre masculin s'appliquent à toute personne.*

---

**Version 1 approuvée le 23 septembre 2019**

---

## **Politique**

Cette politique guide les personnes œuvrant au nom de Valoris dans la diffusion d'information qui porte sur l'agence dans les médias sociaux et informe des risques associés à l'utilisation des réseaux sociaux, autant pour la personne œuvrant au nom de Valoris que pour la clientèle.

Les règles de conduite énoncées dans le code d'éthique de Valoris s'appliquent aux réseaux sociaux. Toute utilisation d'un compte personnel d'un réseau social à des fins professionnelles est proscrite.

## **Procédure**

### **1. Consignes générales**

Il est interdit de publier de l'information pouvant porter atteinte à la réputation professionnelle des employés ainsi qu'à l'image de Valoris dans les médias sociaux. Les employés doivent protéger la position non partisane de Valoris afin de maintenir un service objectif et professionnel (voir la politique A-301 Autorisation et utilisation des systèmes informatiques et des sources de données).

Étant donné le caractère sensible de notre travail, Valoris recommande aux personnes œuvrant au sein de l'agence de faire preuve de discernement quant à la divulgation d'informations personnelles dans les réseaux sociaux et de se familiariser avec les modalités d'utilisation, les paramètres de confidentialité et les conditions des sites avant d'en faire usage.

Si des échanges ont lieu avec la clientèle par l'entremise de médias sociaux, la correspondance est documentée dans le dossier du client et est traitée selon les exigences opérationnelles habituelles. Le client doit avoir consenti à l'utilisation des médias sociaux comme moyen de communication et avoir été informé des risques qui y sont associés (voir la politique S-103 Confidentialité).

Les employés ne peuvent en aucun temps afficher des photos ou publier le nom de clients dans les réseaux sociaux. Il est également interdit de faire allusion à la

situation clinique de clients sans les nommer, conformément à la politique S-103 Confidentialité.

Lors de l'utilisation des médias sociaux à des fins personnelles, il n'est pas recommandé d'entretenir des contacts avec la clientèle en raison de l'obligation de maintenir des rapports professionnels avec les clients.

Il est recommandé aux employés de ne pas s'associer à l'agence lors d'usage personnel de médias sociaux (exception faite d'un profil LinkedIn, où l'employé doit publier la juste information quant à son poste).

Tout incident qui risque de paraître dans les médias sociaux ou qui est publié dans les médias sociaux fait l'objet d'un signalement d'incident grave rehaussé (voir la politique S-108 Signalement des incidents graves aux ministères).

Un employé ayant connaissance d'une situation pouvant contrevenir à cette politique se doit d'en faire part à son supérieur immédiat. Valoris se réserve le droit de demander accès aux comptes de médias sociaux créés dans le cadre des fonctions habituelles du travail. Toute utilisation inhabituelle et non conforme d'un compte sera immédiatement rapportée au superviseur immédiat de l'employé. Dans l'éventualité où un employé irait à l'encontre de la présente directive, celui-ci pourrait se voir octroyer une sanction disciplinaire, celle-ci pouvant aller jusqu'au congédiement.

## 2. Facebook Valoris

Des comptes Facebook à l'image de Valoris sont disponibles pour les employés qui doivent communiquer avec des individus dans le cadre de leurs fonctions. Les comptes sont strictement conçus pour appuyer l'intervention clinique (recherche de famille, risque élevé, inquiétude réelle ou autre besoin clinique précis).

L'utilisation doit être approuvée au préalable par le superviseur immédiat et doit répondre à un besoin spontané et temporaire. L'employé peut conserver les accès au compte Facebook que pour la période déterminée.

Les comptes sont des outils de communication au nom de Valoris et ne doivent pas servir à des fins personnelles. Les comptes ne doivent pas être utilisés pour surveiller le compte de clients ou autres individus. L'employé n'est pas autorisé à modifier le mot de passe du compte. Les photos de couverture et de profil, de même que l'information et le fil d'actualité ne doivent pas être modifiés. Aucune publication ne doit être faite. L'employé est responsable de vérifier le compte pour assurer les suivis nécessaires. Les comptes Facebook sont sous la responsabilité du service des communications, qui en est le seul détenteur.

## Définitions

**Réseaux sociaux :** toute forme d'application sur Internet permettant l'interaction et le partage de contenu, incluant, entre autres, les sites sociaux de réseautage et de partage de vidéos et de photos, les blogues et les forums de discussion, les encyclopédies en ligne ainsi

que tout autre site permettant d'utiliser des outils de diffusion en ligne. Des exemples de tels sites incluent, mais ne se limitent pas, à *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn* et *Wikipédia*.

**Utilisation** : toute forme d'activité sur un média social, incluant, mais ne se limitant pas à :

- demande d'amitié ou suivre un autre compte;
- aimer, partager, commenter ou publier un contenu;
- rechercher de l'information ou une personne;
- communiquer avec un autre utilisateur par l'entremise d'une messagerie privée.

## Références

- RH-301 Code d'éthique des personnes œuvrant au nom de Valoris
- A-301 Autorisation et utilisation des systèmes informatiques et des sources de données de Valoris
- S-103 Confidentialité
- S-108 Signalement des incidents graves aux ministères