

UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Émetteur	Service des communications et des relations médias	
Direction responsable	Présidence-direction générale	
Destinataires	Communauté interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Entrée en vigueur	2018-05-29	
Adopté par	Équipe de gestion exécutive (ÉGE) et séance de décisions du PDG	Date 2026-04-07
Signature	Originale signée par :	
	_____ Dr Stéphane Tremblay, président-directeur général	

Table des matières

1. Mise en contexte.....	1
2. Objectifs.....	2
3. Définition des termes.....	2
4. Champs d'application	3
5. Cadre juridique.....	3
6. Articles	4
7. Rôles et responsabilités	6
8. Ouvrages consultés.....	7
9. Dispositions finales.....	7
ANNEXE A - HISTORIQUE DES VERSIONS	8

1. Mise en contexte

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS évolue dans un environnement complexe où la communication joue un rôle essentiel. Il doit interagir de façon constante avec une multitude de publics internes et externes, dans un contexte où la rapidité, la transparence et la fiabilité de l'information sont primordiales.

Dans ce cadre, les médias sociaux représentent des outils incontournables. Leur popularité, leur efficacité et leur accessibilité en font des canaux puissants pour informer, mobiliser et interagir autant avec la population, que la communauté interne. Toutefois, leur utilisation comporte également des risques importants, notamment en matière de confidentialité, d'image institutionnelle et de respect des obligations professionnelles.

Conscient de ces enjeux, l'établissement se dote du présent règlement afin d'encadrer l'usage des médias sociaux, tant dans le milieu de travail qu'à l'extérieur, lorsque les échanges sont liés aux activités professionnelles. Ce document vise à prévenir les situations pouvant nuire à des usagers, des usagères, à des membres de la communauté interne ou à des partenaires, et à protéger l'intégrité et la réputation du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Ce règlement s'inscrit dans une volonté à long terme de promouvoir une culture de communication responsable, conforme aux valeurs de l'organisation.

2. Objectifs

Les objectifs du présent règlement sont de :

- ┆ Utiliser les médias sociaux en cohérence avec les valeurs du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
- ┆ Adopter un comportement éthique et responsable lors de la création, la diffusion ou l'interaction avec des contenus sur les médias sociaux.
- ┆ Préserver l'image de confiance et la crédibilité du CIUSSS de l'Estrie – CHUS auprès des usagers, des usagères, de la population et de ses partenaires.
- ┆ Assurer la protection des droits des usagers et des usagères, notamment le respect de la confidentialité de leur dossier et la sécurité de leurs renseignements personnels.
- ┆ Prendre conscience du caractère public et permanent des échanges effectués sur les médias sociaux.
- ┆ Comprendre les risques associés à l'utilisation des médias sociaux, les responsabilités professionnelles et personnelles que cela implique, ainsi que les conséquences en cas de non-respect du présent règlement.

3. Définition des termes

- ┆ Culture de communication responsable : ensemble des pratiques et comportements visant à assurer une communication claire, éthique, respectueuse et transparente au sein de l'organisation, en encourageant la responsabilité individuelle et collective dans la diffusion de l'information, la protection de la confidentialité et des données, ainsi que le respect des divers publics.
- ┆ Document : toute information portée par un support, délimitée et structurée de façon tangible ou logique, et intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture, y compris des systèmes de symboles, conformément à *la Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1).
- ┆ Droit au respect de la vie privée : principe selon lequel aucune atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans son consentement ou sans autorisation légale. Cela inclut, notamment, l'utilisation non autorisée de son nom, de son image ou de ses propos.
- ┆ Édimestre : personne responsable de la gestion, de l'ajout, du retrait et de la mise à jour de l'information contenue dans les médias sociaux.
- ┆ Employé(e) autorisé(e) à utiliser les médias sociaux au nom de l'établissement : employé(e) dûment mandaté(e) par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS pour utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions, notamment les membres du Service des communications et des relations médias ou toute personne désignée pour gérer des pages officielles ou groupes privés.
- ┆ Heure de travail : toute période de travail active, à l'exclusion des pauses, des repas et des périodes de garde avant l'appel en service.
- ┆ Loi : *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*.
- ┆ Loyauté : obligation d'agir de bonne foi, avec probité, intégrité et honnêteté, dans le respect des principes démocratiques et des lois qui régissent l'établissement.
- ┆ Médias sociaux : toute application, plateforme ou espace numérique permettant l'interaction sociale, le partage ou la diffusion de contenu. Cela inclut notamment :
 - ➔ les réseaux sociaux (Facebook, Snapchat, LinkedIn, etc.);
 - ➔ les plateformes de partage multimédia (Instagram, Snapchat, Pinterest, Flickr, YouTube, TikTok, Vimeo, etc.);
 - ➔ les services de messagerie (Messenger, WhatsApp, Telegram, WeChat, etc.);
 - ➔ les plateformes de microblogage (X (anciennement Twitter), Bluesky, Tumblr, Threads, Mastodon, etc.);

- les forums de discussion (Reddit, Google Groups, Discord, etc.);
 - les encyclopédies collaboratives (Wikipedia, etc.);
 - les balados (podcasts);
 - les wikis;
 - les zones de commentaires des médias en ligne (Radio-Canada, TVA, etc.);
 - tout autre site permettant à des individus ou à des organisations de publier du contenu accessible en ligne.
- ⌋ Membre de la communauté interne : toute personne qui exerce des fonctions ou sa profession au sein de l'établissement. Ceci concerne les administrateurs et administratrices, les gestionnaires, les employés et employées, les médecins, les dentistes, les chercheurs et chercheuses, les sages-femmes, les résidents et résidentes en médecine, les étudiants et étudiantes, les stagiaires et les bénévoles.
 - ⌋ Renseignements confidentiels : toute donnée ou information stratégique, financière, commerciale ou scientifique, réservée à des personnes autorisées, dont la divulgation pourrait porter préjudice à un usager, une usagère, un membre de la communauté interne ou à l'établissement.
 - ⌋ Renseignements personnels : toute information concernant une personne physique et permettant de l'identifier, directement ou indirectement.
 - ⌋ Usager ou usagère : toute personne recevant, ayant reçu, ou requérant des soins ou des services du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial, ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de soins et services par entente visée à l'article 518 de la loi. Cela inclut, au besoin, son représentant légal ou sa représentante l'égale, c'est-à-dire la personne qui tient son pouvoir d'une loi ou d'un acte notarié.
 - ⌋ Utilisateur ou utilisatrice : toute personne membre de la communauté interne qui utilise les médias sociaux, que ce soit pendant ou en dehors de ses heures de travail.

4. Champs d'application

Le présent règlement s'adresse à l'ensemble des membres de la communauté interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, c'est-à-dire à toute personne exerçant des fonctions ou une profession au sein de l'établissement. Cela inclut notamment les administrateurs et administratrices, gestionnaires, employés et employées, médecins, dentistes, chercheurs et chercheuses, sages-femmes, résidents et résidentes en médecine, étudiants et étudiantes, stagiaires ainsi que les bénévoles.

Il s'applique tant dans l'exercice des fonctions à l'intérieur de l'établissement qu'à l'extérieur, dès lors que les interventions ou communications dans les médias sociaux sont liées, directement ou indirectement, à un rôle ou à des responsabilités professionnelles.

Le règlement couvre notamment les situations suivantes :

- les activités réalisées dans le cadre habituel du travail;
- le télétravail, les déplacements professionnels ou les représentations officielles à l'extérieur;
- les échanges, publics ou privés, sur les médias sociaux, lorsqu'il est possible d'associer l'auteur à son affiliation avec le CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

5. Cadre juridique

- ⌋ Les articles 4, 5, 6 et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12.
- ⌋ La *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux*, R.L.R.Q., c. R-22.1 quant aux règles de confidentialité (art. 19) et au respect des droits des usagers (art. 3).
- ⌋ La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1.

- ┆ Les articles 3, 35, 36, 1463, 2085 et 2088 du Code civil du Québec, R.L.R.Q., c. CCQ-1991.
- ┆ Le Code des professions, L.R.Q., c. C-26 et les codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement, au sens du Code des professions.
- ┆ Le Code d'éthique de l'établissement.
- ┆ La *Loi sur la protection de la jeunesse*, R.L.R.Q. c. P-34.1 quant à la confidentialité des renseignements concernant un enfant ou ses parents (art. 9.2) et l'interdiction de publier ou de diffuser une information permettant d'identifier un enfant ou ses parents (art. 9.3).

Le présent règlement sera automatiquement modifié lorsqu'il est nécessaire de le rendre conforme aux dispositions de toute loi, incluant notamment la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux, Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux ou toute décision de Santé Québec ou du ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Le présent règlement sera également automatiquement modifié afin de tenir compte des technologies émergentes et les futurs médias sociaux ou technologies similaires qui ne sont pas encore connues.

6. Articles

Principes généraux d'utilisation

- ┆ L'utilisation des médias sociaux à des fins personnelles est interdite durant les heures de travail, mais autorisée pendant les pauses et l'heure du dîner.
- ┆ Tout utilisateur ou utilisatrice doit faire preuve de courtoisie et de respect dans ses interactions sur les médias sociaux, en conformité avec le présent règlement.
- ┆ La divulgation d'informations ou la diffusion de documents allant à l'encontre des intérêts de l'établissement constitue un manquement au devoir de loyauté envers l'employeur.
- ┆ Le personnel professionnel est tenu de respecter son code de déontologie, notamment en matière de secret professionnel, d'indépendance professionnelle et d'image de la profession.
- ┆ Tout membre de la communauté interne qui n'a pas un code de déontologie professionnel est aussi visé par l'obligation de confidentialité en tout temps.
- ┆ Tout membre de la communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit exercer son droit à la liberté d'expression de manière responsable et éclairée. Lorsqu'une personne partage des renseignements personnels la concernant sur les médias sociaux, elle renonce partiellement à sa vie privée, car les contenus publiés peuvent être enregistrés et diffusés indéfiniment, même après suppression.
- ┆ L'établissement ne peut restreindre l'accès aux médias sociaux hors de ses installations, conformément au droit à la liberté d'expression. Toutefois, des règles de conduite doivent être respectées en tout temps.

Utilisations interdites des médias sociaux

Les pratiques et comportements suivants sont strictement interdits :

- ┆ Divulguer des renseignements sur les usagers et les usagères du CIUSSS de l'Estrie – CHUS ou toute information permettant de les identifier directement ou indirectement, sans leur autorisation écrite (ex. : photos, vidéos, noms, etc.).
- ┆ Divulguer des renseignements sur des membres de la communauté interne ou toute information permettant de les identifier directement ou indirectement, sans leur autorisation écrite (ex. : photos, vidéos ou noms, etc.).
- ┆ Partager des informations sensibles ou confidentielles concernant l'établissement.
- ┆ Formuler des commentaires désobligeants à l'endroit de collègues ou de tout membre de la communauté interne.
- ┆ Publier des contenus portant atteinte à la réputation, à la vie privée ou à la dignité d'autrui.

- ⌋ Publier tout contenu à caractère discriminatoire ou diffamatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la religion, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, les convictions politiques ou religieuses, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale, le handicap, etc.
- ⌋ Publier du contenu menaçant, insultant, obscène, harcelant, y compris du matériel pornographique, du contenu illégal, du chantage, de la propagande, ou de la publicité non autorisée.
- ⌋ Réseauter sur les médias sociaux avec des usagers ou des usagères sauf s'il s'agit d'un conjoint, d'une conjointe ou d'un proche, afin d'éviter tout conflit d'intérêt potentiel.
- ⌋ Manquer de loyauté envers le CIUSSS de l'Estrie – CHUS (critiquer publiquement son employeur, ses collègues ou publier des contenus qui nuisent à la réputation de l'établissement ou d'un collègue).

Utilisation professionnelle en milieu de travail

- ⌋ Pour des raisons de sécurité liées à l'utilisation du réseau informatique de l'établissement, l'accès aux médias sociaux est bloqué sur la majorité des postes informatiques.
- ⌋ L'accès peut être autorisé à certains utilisateurs désignés à des fins professionnelles, notamment les édimestres et le personnel du Service des communications et des relations médias.
- ⌋ Le Service de la sécurité de l'information, en collaboration avec le Service des communications et des relations médias, gère les demandes d'accès exceptionnelles.

Gestion des comptes officiels de l'établissement

- ⌋ Les édimestres sont les seuls responsables de la création, de la fermeture et de la gestion des comptes officiels (incluant l'utilisation du logo et du nom de l'établissement).
- ⌋ Les édimestres tiennent à jour la liste des comptes officiels et des mots de passe associés, ainsi que les accès autorisés.
- ⌋ Les édimestres et les personnes autorisées par le Service des communications et des relations médias sont les seuls habilités à publier du contenu officiel au nom du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Il est strictement interdit à toute autre personne ou groupe au sein de l'établissement de créer un compte, une page ou un groupe sur une plateforme numérique (TikTok, Instagram, Facebook, etc.) au nom du CIUSSS de l'Estrie - CHUS ou de l'un de ses départements, services, cliniques, programmes, etc.

Ces pratiques garantissent la crédibilité et la réputation de l'établissement comme source fiable d'information.

Vigie et gestion des commentaires

- ⌋ Les édimestres effectuent une veille stratégique quotidienne des médias sociaux et informent les directions concernées des propos potentiellement préjudiciables. Toutefois, étant donné la rapidité de diffusion sur les médias sociaux, il peut arriver que certains contenus inappropriés échappent à la surveillance.
- ⌋ Toute personne prenant connaissance de contenus inappropriés est invitée à effectuer des captures d'écran et à communiquer rapidement avec le Service des communications et des relations médias.

Signalement et gestion des incidents liés aux médias sociaux

- ⌋ Toute situation de bris de confidentialité de publication diffamatoire, de menace ou de propos inappropriés sur les médias sociaux doit être signalée selon la procédure en vigueur. Référez-vous à la *Procédure de signalement et de gestion des incidents liés à l'utilisation des médias sociaux*, disponible sur l'intranet.
- ⌋ Toute personne qui signale de bonne foi un incident ou un comportement non conforme au présent règlement est protégée contre toute forme de représailles, de discrimination ou de sanction. Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'engage à préserver la confidentialité de l'identité des personnes ayant fait un signalement dans la mesure du possible et à garantir un traitement impartial et respectueux de leur signalement. Cette démarche vise à encourager une culture de transparence et de responsabilité, essentielle à la sécurité et au respect au sein de l'organisation.

Sanctions

Toute personne utilisant les médias sociaux en violation du présent règlement s'expose à des mesures disciplinaires, lesquelles seront déterminées selon l'analyse de la situation.

Tout compte, page ou groupe créé au nom du CIUSSS de l'Estrie - CHUS (ou au nom de l'un de ses départements, services, cliniques, programmes, etc.) devra être fermé immédiatement, dès sa découverte. La fermeture sera effectuée par les administrateurs du compte, page ou groupe et, si nécessaire, par demande formelle adressée à la plateforme hôte. En complément de la fermeture du compte, des mesures complémentaires pourront être prises, incluant mais non limitées à : retrait du contenu, signalement à la plateforme, mesures administratives ou disciplinaires, etc. Toute conséquence sera appliquée conformément aux politiques internes et au cadre légal applicable.

7. Rôles et responsabilités

La Direction générale mandate le Service des communications et des relations médias à titre de principal responsable de l'application du présent règlement. À ce titre, ce service assure sa mise en œuvre, sa diffusion, son suivi, sa mise à jour ainsi que le soutien aux gestionnaires dans l'application des mesures prévues.

Direction générale

- ┆ Approuver le présent règlement.
- ┆ Mandater le Service des communications et des relations médias comme responsable de l'application du règlement.

Service des communications et des relations médias

- ┆ Assurer la diffusion, la mise en œuvre et la mise à jour du règlement.
- ┆ Désigner les employé(e)s autorisé(e)s à ouvrir et gérer des comptes officiels, publier du contenu, répondre aux commentaires et assurer la vigie des médias sociaux.
- ┆ Évaluer toute situation potentiellement non conforme et recommander les mesures appropriées.

Service de la sécurité de l'information

- ┆ Gérer les demandes d'exception d'accès aux médias sociaux en collaboration avec le Service des communications et des relations médias.

Chef de la sécurité de l'information organisationnelle Responsable de la sécurité des actifs informationnels

- ┆ Est informé de toute situation de non-conformité et en réfère aux autorités concernées.
- ┆ Documente toutes les demandes d'exception.

Gestionnaires

- ┆ Sensibiliser les membres de leur équipe aux règles du présent règlement.
- ┆ Intervenir en cas de comportements inappropriés.
- ┆ Aviser le Service des communications et des relations médias de toute situation problématique.
- ┆ Appliquer les mesures administratives ou disciplinaires si nécessaire.

Communauté interne

- ┆ Prendre connaissance du règlement.
- ┆ Respecter les règles et comportements prescrits.

8. Ouvrages consultés

- | Règlement ou NPG des établissements fusionnés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
- | Projet type de l'AQESSS de la politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et de services sociaux.

9. Dispositions finales

9.1 Version antérieure

La présente mise à jour remplace la version adoptée le 29 mai 2018.

9.2 Prochaine révision

Le présent règlement doit faire l'objet d'une révision au plus tard dans les quatre (4) années suivant son entrée en vigueur.

Annexe A - Historique des versions

Description	Auteur/Responsable	Date / Période
Création	Sylvie Vallières, conseillère-cadre, chef de l'équipe numérique, multimédia et affaires universitaires, DRHCAJ	Avril 2018
Révision avec modifications	Catherine Roy, chef de service aux relations publiques, communications numériques, productions graphiques et vidéos, Service des communications et des relations médias	Juillet 2025 Adoption avril 2026