

 <p>INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC UNIVERSITÉ LAVAL</p>	POLITIQUE
	Code : DRHC-512
	Instance responsable : Direction des ressources humaines et des communications Approuvée par : Caroline Laprise, directrice des ressources humaines et des communications
	Adoptée au comité de direction le : 17 janvier 2019 Révisée et adoptée le : 23 février 2023
	Entrée en vigueur le : 23 février 2023 Cette politique annule la politique no : s. o.
TITRE : Politique relative à l'utilisation des médias sociaux	

1. FONDEMENTS

Les médias sociaux sont devenus un outil de communication incontournable, utilisé autant par les intervenants et intervenantes de l'Institut que par l'établissement dans ses stratégies de communication. Compte tenu de la portée publique des médias sociaux, il incombe à l'établissement d'encadrer leur utilisation pour tous les intervenants. Le présent document fait foi des règles à respecter concernant l'utilisation des médias sociaux.

Cette politique repose, entre autres, sur différentes assises normatives, notamment :

- 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 services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, 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*, L.Q. 1991, c. 64
- Le *Code des professions*, L.R.Q., c. C-26 et les codes de déontologie des divers professionnels de l'établissement, au sens de l'annexe 1 de ce code
- Le *Code d'éthique de l'établissement*
- *Politique relative à la sécurité de l'information* DSM-024
- *Politique relative à l'utilisation des dispositifs de communication cellulaires et aux postes radio portatifs à deux voies* DRIT-001
- *Politique relative aux communications* DG-015

<p>CONSULTATIONS</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire</p> <p><input type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Gestionnaires de l'Institut</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Autre : comité de direction</p>
---	---

2. PRINCIPES

Outils de communication incontournables en raison de leur popularité et de leur influence sans cesse grandissante au sein de la population, les médias sociaux (MS) sont des plateformes de communication permettant notamment de susciter des réflexions, d'engager des conversations, de valoriser des expertises, de promouvoir des événements et de faire connaître des services. L'apparition de ces nouveaux médias a eu pour effet de bouleverser notre manière de communiquer, réduisant du même coup la ligne entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Puisque ce sont des médias publics, nul ne peut donc prétendre à la confidentialité des propos qui y sont diffusés. Par conséquent, ils doivent être utilisés de façon réfléchie et structurée et être abordés avec prudence et de manière encadrée.

L'Institut a choisi d'ajouter ces formes de communication aux moyens qu'elle privilégie afin de remplir sa mission. Dans ce contexte, la présente politique vient à la fois baliser le comportement des utilisateurs et utilisatrices sur les plateformes sociales de l'établissement ainsi que d'en encadrer l'utilisation et la consultation par toute personne œuvrant à l'Institut.

3. OBJECTIFS

Les objectifs de cette politique sont :

- d'encadrer l'utilisation des médias sociaux par l'Institut et par toute personne y œuvrant, qu'elle soit autorisée par l'établissement ou pas;
- d'assurer la protection des renseignements confidentiels et personnels;
- d'assurer une utilisation des médias sociaux dans le respect et la courtoisie.

4. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique aux :

- Intervenants et intervenantes de l'Institut
- Usagers et usagères
- Membres des médias
- Visiteurs et visiteuses

5. DÉFINITIONS

Médias sociaux (MS)

Les MS se définissent comme étant toute forme d'applications, plateformes et médias virtuels en ligne visant à faciliter l'interaction, la collaboration ainsi que le partage de contenu. Les MS sur Internet incluent notamment :

- les sites sociaux de réseautage (*Facebook, MySpace, Instagram, LinkedIn, etc.*);
- les outils de communication électroniques (messages textes, etc.) utilisés par les appareils intelligents mobiles ou les tablettes;
- les sites de partage de vidéos ou de photographies (*Facebook, TikTok, Flickr, YouTube, iTunes, Instagram, Vimeo, etc.*);
- les sites de « *micro-blogging* » (*Twitter, Tumblr, Pinterest, etc.*);
- les blogues, personnels ou corporatifs, hébergés par des médias traditionnels (*Vidéotron, Canoë, Journal de Montréal, TVA, Radio-Canada, etc.*);
- les forums de discussion (*Yahoo! Groups, Google Groups, Wave, Reddit, etc.*);
- les encyclopédies en ligne (*Wikipédia, etc.*);
- les plateformes de réseautage musicales (*Soundcloud, 8tracks, Deezer, Spotify, etc.*);
- tout autre site Internet qui permet aux utilisateurs ou utilisatrices, ou à des compagnies d'utiliser des outils de publication en ligne.

Confidentialité

Propriété d'une information ou de renseignements personnels qui ne doivent pas être divulgués à des personnes ou à des entités non autorisées.

Renseignements personnels

Renseignements concernant une personne physique et permettant de l'identifier.

Intervenante/intervenant

Toute personne ou membre du personnel œuvrant au sein de l'Institut : médecin, dentiste, pharmacien, autre professionnel de la santé, chercheur, employé, consultant, résident, professeur, stagiaire, usager-ressource, bénévole et étudiant ainsi que toute personne physique ou morale liée par contrat.

Usagère/usager, participant à un projet de recherche ou son représentant/représentante

Personne, ou son représentant légal, qui bénéficie ou a bénéficié de services de santé, de services sociaux ou qui participe à un projet de recherche à l'Institut.

Utilisatrice/utilisateur

Personne qui utilise les médias sociaux.

Utilisatrice/utilisateur autorisé

Personne autorisée à utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions au sein de l'établissement.

Visiteuse/visiteur

Personne qui effectue une visite à l'Institut sans recevoir des soins ou des services, notamment les personnes de passage pour visiter un usager ou une usagère, ou pour livrer du matériel à un membre de la communauté de l'Institut.

6. MODALITÉS**POUR TOUS LES UTILISATEURS ET UTILISATRICES DES MÉDIAS SOCIAUX**

À l'intérieur ou à l'extérieur de l'Institut, tous les utilisateurs et utilisatrices des médias sociaux doivent exercer leur droit fondamental à la liberté d'expression, en vertu des fondements de cette politique énoncés ci-dessus.

Toute personne est tenue responsable des propos et des documents qu'elle diffuse sur les médias sociaux, dont les vidéos, les extraits sonores et les images. En outre, elle doit veiller au respect du droit d'auteur et de la confidentialité. La prudence est de mise en tout temps. Elle est responsable de propos jugés irrespectueux, haineux, diffamatoires, obscènes ou discriminatoires qu'elle publie.

De ce fait, il est interdit de :

- Divulguer des renseignements personnels concernant les usagers et usagères ou les visiteurs et visiteuses, des renseignements qui permettraient de les identifier, directement ou indirectement (aucune vidéo, aucune image, aucun nom ne peuvent être diffusés par une personne sur les médias sociaux sans avoir obtenu, au préalable, le consentement de la personne concernée).
- Divulguer des renseignements personnels concernant les intervenants et intervenantes œuvrant au sein de l'établissement, des renseignements qui permettraient de les identifier, soit directement ou indirectement, sans avoir obtenu, au préalable, le consentement de la personne concernée.
- Divulguer à quiconque du contenu provenant du groupe *Facebook groupe officiel iucpq-ulaval* ou tout autre groupe *Facebook* affilié officiellement à l'Institut, dans le but de discréditer, dénigrer une personne et d'avoir un discours haineux à l'égard des activités de l'Institut.

- Formuler tout jugement désobligeant, vexatoire, médisant, blessant ou calomnieux à l'endroit de l'Institut, d'un usager, d'un visiteur ou d'une personne qui occupe une fonction, ou exerce une profession, ou est de passage à l'Institut.
- Porter atteinte à la réputation d'un usager ou usagère, d'un visiteur ou visiteuse ou d'une personne qui occupe une fonction, exerce une profession, ou de passage à l'Institut.

POUR TOUS LES UTILISATEURS ET UTILISATRICES DES MÉDIAS SOCIAUX ŒUVRANT AU SEIN DE L'INSTITUT

En plus des points mentionnés ci-dessus, les utilisateurs et utilisatrices des médias sociaux œuvrant au sein de l'Institut doivent :

Agir au mieux de leur jugement

Qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, les utilisateurs et utilisatrices œuvrant à l'Institut doivent respecter le caractère confidentiel des données et des renseignements détenus par l'Institut.

Il est interdit, entre autres, à tous les utilisateurs et utilisatrices œuvrant à l'Institut de :

- divulguer des renseignements contenus à l'intérieur du dossier patient;
- discuter de cas d'usagers ou d'usagères entre membres du personnel, et ce, même si les données sont discutées de façon anonyme;
- divulguer des informations confidentielles sans l'obtention d'une autorisation écrite;
- prendre et publier des photos et vidéos qui ont été prises au sein de l'Institut sans autorisation préalable de l'équipe-conseil en communication et relations publiques.

Agir avec loyauté

Les utilisateurs œuvrant à l'Institut doivent agir avec loyauté envers l'établissement. Il est interdit, entre autres, de :

- diffuser du matériel confidentiel obtenu dans le cadre du travail;
- diffuser du matériel sans respecter le droit d'auteur et la propriété intellectuelle;
- nuire à la réputation de l'Institut.

L'accès aux médias sociaux à l'extérieur de l'établissement

L'établissement ne peut empêcher l'accès aux médias sociaux à ses utilisateurs lorsque cet accès est fait à l'extérieur de l'établissement, car chacun d'entre eux est titulaire du droit à la liberté d'expression.

Par contre, chaque utilisateur a le devoir de respecter la **confidentialité de certains renseignements** détenus par l'établissement, d'utiliser les informations avec rigueur et d'agir en toute loyauté envers ce dernier.

De plus, aucun individu ne peut créer une page ou un groupe en utilisant le nom et le logo de l'Institut, et ce, sans obtenir au préalable l'autorisation de l'équipe-conseil en communication et relations publiques de l'Institut.

L'accès aux médias sociaux en milieu de travail

L'utilisation d'Internet ou du courrier électronique en milieu de travail doit être faite uniquement à des fins professionnelles. Est proscrite, toute utilisation des médias sociaux à des fins personnelles pour l'ensemble des utilisateurs de l'établissement visé par la présente politique, sauf s'il s'agit d'un bien personnel utilisé en dehors des heures de travail. Spécifiquement, seuls les utilisateurs autorisés de l'établissement peuvent se servir des médias sociaux sur leur poste de travail et durant leurs heures de travail.

Exceptionnellement, un gestionnaire peut autoriser une personne salariée à utiliser les médias sociaux, sur tout appareil électronique personnel, dans le cadre de son travail.

POUR TOUS LES UTILISATRICES ET UTILISATEURS AUTORISÉS

L'Institut autorise certains utilisateurs et utilisatrices à utiliser les médias sociaux en leur nom dans le cadre de leurs fonctions au sein de l'Institut (ex. : certains employés de la Direction des ressources humaines et des communications (DRHC)). Cette autorisation s'accompagne de plusieurs règles de conduite à respecter.

En plus de ce qui est attendu des utilisateurs des médias sociaux œuvrant au sein de l'Institut, les utilisatrices et utilisateurs autorisés doivent :

- favoriser un lien d'échange et contribuer à la création et au maintien d'une communauté partageant un intérêt pour la mission et les accomplissements de l'Institut;
- respecter la ligne éditoriale et la netiquette des médias sociaux de l'Institut;
- agir promptement pour corriger une erreur (publication erronée, diffamatoire ou autre) ou pour empêcher toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers l'Institut;
- mettre de l'avant les valeurs et les engagements de l'Institut d'une façon honnête, exacte et transparente;
- informer l'équipe-conseil en communication et relations publiques de tout comportement néfaste ou d'information suspecte lue ou vue dans les médias sociaux;
- agir avec professionnalisme en tout temps;
- respecter les obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'endroit des usagers et usagères, de ses collègues et de l'Institut;
- consulter son gestionnaire en cas de doute.

7. RESPONSABILITÉS

Les rôles, les responsabilités et les obligations des diverses instances dans l'application de la présente politique sont répartis de la façon suivante :

Comité de direction

- Adopte la politique d'utilisation des médias sociaux
- Voit à l'application de la présente politique

Direction des ressources humaines et des communications

- S'assure que les utilisateurs sont informés de la présente politique
- Rédige la présente politique et s'assure de la mise à jour

Plus spécifiquement, ***l'équipe-conseil en communication et relations publiques***

- Assure la diffusion de la politique
- Anime les médias sociaux de l'Institut
- Veille à la réputation en ligne de l'établissement
- Approuve les demandes des directions concernant les utilisatrices et utilisateurs autorisés à avoir accès aux médias sociaux dans leurs profils de sécurité informatique

Service de l'audiovisuel

- Réalise exclusivement la prise de photos et l'enregistrement de vidéos à l'Institut, sauf s'il y a une autorisation explicite de la part de l'équipe-conseil en communication et relations publiques.

Direction des ressources informationnelles du CHU de Québec (regroupement des ressources informationnelles entre le CHU de Québec - Université Laval et l'Institut)

- Veille à effectuer le paramétrage des autorisations et à ce que les outils de communication Web de l'établissement soient utilisés à des fins approuvées.

- Communique toute situation susceptible de compromettre la sécurité de l'information aux personnes en autorité responsables, selon le statut de l'utilisateur.
- Consigne et gère les situations non conformes selon le Registre des incidents de sécurité.

Directions de l'Institut

- Assurent l'application de la politique dans leur direction.
- Désignent les utilisatrices et utilisateurs autorisés de médias sociaux (ex. : gestionnaires) au sein de leur direction et font la demande auprès de l'équipe-conseil en communication et relations publiques, à la DRHC.
- Communiquent avec la Direction des ressources informationnelles, toute situation susceptible de compromettre la sécurité de l'information au Securite.Informatique@chudequebec.ca.
- Évaluent toute situation portée à leur connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et prennent, au besoin, toute mesure administrative et en informe la DRHC.

Responsable de la sécurité de l'information

- Coordonne, avec le responsable de l'accès à l'information, toutes les activités relatives à la protection des renseignements personnels.
- Coordonne la sécurité concernant les actifs informationnels et de télécommunication.
- Vérifie périodiquement que le programme général de sécurité concernant les actifs informationnels, de télécommunication et de protection des renseignements personnels soit respecté et suit la mise en œuvre de toute recommandation découlant d'une vérification ou d'un audit.

Gestionnaires

- Sensibilisent les membres de leur équipe à la présente politique.
- Informent la direction concernée de toute situation pouvant contrevenir à la présente politique.
- Appliquent les mesures administratives ou disciplinaires, au besoin.

Utilisateurs autorisés et les utilisateurs œuvrant au sein de l'établissement

- Appliquent la présente politique.
- Déclarent tout incident qui pourrait contrevenir à la présente politique à la DRHC.

Tout intervenant ou intervenante œuvrant au sein de l'Institut

- Respecte la politique.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique entre en vigueur dès son adoption par le comité de direction.

9. ANNEXES

Annexe 1 : Ligne éditoriale des médias sociaux de l'Institut

Annexe 2 : Nétiquette

ANNEXE 1

LIGNE ÉDITORIALE DES MÉDIAS SOCIAUX DE L'INSTITUT

CONTEXTE

L'Institut universitaire de cardiologie et pneumologie de Québec – Université Laval (l'Institut) est un chef de file, reconnu internationalement, en ce qui a trait aux services spécialisés et ultraspécialisés en cardiologie, pneumologie et obésité. La recherche intégrée au milieu clinique favorise le développement de nouvelles techniques basées sur les résultats des dernières recherches. Acteur dynamique et important dans l'offre de soins pour la population de la région de Québec et de l'est du Québec, l'Institut souhaite augmenter son rayonnement aux moyens des médias sociaux, outil incontournable de communication à l'ère numérique.

OBJECTIFS

Par l'entremise des médias sociaux, l'Institut vise :

- la promotion de l'excellence de ses pratiques et de l'expertise de son personnel, des médecins et des chercheurs;
- le rayonnement de ses activités;
- le recrutement, l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre;
- l'adhésion du personnel en développant son sentiment d'appartenance;
- la diffusion d'information populationnelle.

Il souhaite rejoindre, par ses plateformes d'échange, la population, ses intervenants et ses partenaires régionaux, nationaux et internationaux.

MÉDIAS SOCIAUX

L'Institut est présent sur Facebook par le biais d'une page institutionnelle et par un groupe *Facebook* officiel destiné uniquement aux membres du personnel, d'un compte *Twitter*, ainsi que sur *LinkedIn* et *YouTube*. Tous les médias sociaux de l'Institut sont gérés par l'équipe-conseil en communication et relations publiques, de la DRHC et certains utilisateurs désignés par celui-ci.

1. Page Facebook officielle

L'Institut souhaite développer et consolider sa présence sur Facebook, et ce, afin de faire rayonner sa mission et ses réalisations et se positionner comme employeur de choix.

La page Facebook officielle de l'Institut constitue la seule page publique autorisée par la direction et gérée par l'équipe-conseil en communication et relations publiques. Il est interdit de créer une nouvelle page publique sur les médias sociaux impliquant l'Institut et son personnel.

2. Groupe Facebook officiel

Le groupe *Facebook Groupe officiel IUCPQ-ULaval* a été créé afin d'avoir un espace d'échanges d'information seulement pour les personnes œuvrant au sein de l'Institut. Facilement accessible de la maison, c'est un outil de choix pour diffuser de l'information à propos de l'Institut, qui pourra être consultée hors des heures de travail. Étant donné que les membres du personnel qui consultent ces informations le font hors des heures de travail, le contenu diffusé doit refléter un côté détendu et sympathique.

Pour pouvoir faire partie de ce groupe, les personnes intéressées doivent répondre au questionnaire d'adhésion. Elles doivent œuvrer à l'Institut et être identifiées avec leurs nom et prénom ainsi qu'une photo les représentant. Si ces

conditions ne sont pas remplies, la demande sera automatiquement refusée. Toutefois, si vous répondez à ces conditions, mais que vous avez oublié de remplir le questionnaire d'adhésion lors de votre demande, vous pouvez refaire une demande d'adhésion pour faire partie du groupe. L'équipe-conseil en communication et relations publiques réévaluera votre demande en conséquence.

La création d'un nouveau groupe Facebook est possible. Toutefois, il est interdit de créer un groupe sur les médias sociaux impliquant l'Institut et son personnel **sans l'accord préalable** de l'équipe-conseil en communication et relations publiques. Pour toute demande de création de groupe sur les médias sociaux, les intervenantes et intervenants doivent envoyer leur demande à iucpq@ssss.gouv.qc.ca.

3. Compte Twitter officiel

Twitter est le principal réseau social utilisé par les journalistes et tous les communiqués devraient y être diffusés en étant identifiés comme tels. C'est aussi dans ce média social que l'on voudra communiquer avec les communautés scientifiques d'ici et d'ailleurs.

Il est interdit de créer un nouveau compte Twitter sur les médias sociaux impliquant l'Institut et son personnel.

4. Compte LinkedIn

Avec le compte *LinkedIn*, outre le rayonnement de l'Institut, on veut surtout montrer que l'Institut est un employeur de choix.

Ce compte est animé par la DRHC.

Il est interdit de créer une nouvelle page publique LinkedIn impliquant l'Institut et son personnel.

5. Compte YouTube

L'Institut possède un compte *YouTube* afin de diffuser des vidéos informatives, pédagogiques ou servant le rayonnement de l'Institut.

À l'occasion, on peut y retrouver des messages vidéo s'adressant spécifiquement aux membres du personnel. Cependant, la dimension publique de *YouTube* doit être prise en compte.

Il est interdit de créer un nouveau compte sur les médias sociaux impliquant l'Institut et son personnel.

PRISE DE PHOTOS ET DE VIDÉOS

Le Service de l'audiovisuel réalise exclusivement la prise de photos et l'enregistrement de vidéos à l'Institut, sauf s'il y a une autorisation explicite de la part de l'équipe-conseil en communication et relations publiques.

Lorsqu'il y a une autorisation explicite de prise de photo ou vidéo de façon personnelle, voici les modalités à respecter :

- Seuls les membres du personnel de l'Institut doivent se trouver sur la photo ou dans la vidéo (aucun usager ou visiteur).
- Les personnes qui se trouvent sur la photo ou dans la vidéo doivent suivre les consignes sanitaires en vigueur, s'il y a lieu.
- Aucune information confidentielle n'apparaît sur la photo ou dans la vidéo.
- Le décor doit être approprié (ex. : un mur neutre ou une salle d'employés).
- La photo ou la vidéo reste la propriété de l'Institut puisqu'elle a été prise dans l'établissement.

MODÉRATION

Une nétiquette adressée au grand public et à tous les utilisateurs de nos médias sociaux, une [politique des communications](#), une [politique de l'utilisation des appareils à deux voies \(téléphones intelligents\)](#) ainsi qu'une politique d'utilisation des médias sociaux adressées à tous les intervenantes et intervenants, médecins, chercheurs, stagiaires, étudiants et bénévoles œuvrant au sein de l'Institut, sont disponibles sur l'intranet de l'Institut et représentent les lignes directrices pour l'utilisation de nos médias sociaux.

VALIDITÉ, DISPONIBILITÉ ET REDIRECTION DES QUESTIONS

Le site Internet de l'Institut demeure la source d'information officielle. Lorsque les contenus publiés sur les médias sociaux de l'Institut diffèrent de ceux publiés sur le site Internet, les informations présentes sur celui-ci prévalent.

L'Institut, par l'entremise de l'équipe-conseil en communication et relations publiques, assure une mise à jour et une surveillance quotidiennes de ses médias sociaux à l'intérieur des heures normales de bureau, soit du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h. Mais à l'occasion, une présence peut être assurée en dehors de ces heures.

L'Institut ne répond pas de manière automatique aux messages reçus sur les médias sociaux. Les questions transmises sont traitées au cas par cas. Lorsqu'il le juge approprié, des réponses seront fournies.

Les questions des journalistes soumises par l'intermédiaire des médias sociaux de l'Institut sont redirigées à la personne responsable des relations avec les médias, à la DRHC.

LANGUE DE COMMUNICATION

L'Institut privilégie l'utilisation de la langue française pour animer ses médias sociaux et s'engage à conserver un français de qualité. Cependant, il se réserve la possibilité de partager du contenu en anglais lorsque cela est d'intérêt pour sa communauté et que ce contenu n'existe pas en français ou qu'il consiste en des contenus scientifiques produits par des intervenantes et intervenants de l'Institut pour un meilleur rayonnement international.

COMPTES SUIVIS

L'Institut s'assure de suivre du contenu pertinent portant sur sa mission et ses objectifs. La décision de s'abonner à un compte ne signifie pas que l'Institut appuie la personne morale ou physique et souscrit à ses propos.

DROITS D'AUTEUR ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*, l'Institut s'engage à respecter le contenu d'autrui, notamment les textes et les images, et d'en mentionner la provenance.

L'Institut est soumis à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Par conséquent, il s'engage à diffuser du contenu qui respecte les lois en vigueur.

NEUTRALITÉ POLITIQUE

L'Institut applique un droit de réserve quant à l'orientation du gouvernement en place, à moins que ses intérêts soient directement concernés. De ce fait, ses publications, ses commentaires et ses partages d'information sur les médias sociaux doivent être exempts de préoccupations partisans.

ANNEXE 2

NÉTIQUETTE

La netiquette est l'ensemble des règles de conduite régissant le comportement des internautes qui interagissent dans nos médias sociaux, qu'ils soient membres du personnel ou de la population. Avant d'intervenir dans une tribune, il est important d'en prendre connaissance.

L'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval, ci-après nommé l'Institut, encourage la discussion dans ses médias sociaux. Ainsi, lorsque vous vous exprimez sur les médias sociaux identifiés à l'Institut, vous devez être aussi courtois que si vous parliez à quelqu'un face à face.

La présence dans les médias sociaux est assurée de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi, par les membres de l'équipe-conseil en communication et relations publiques. Mais à l'occasion, une diffusion peut être réalisée en dehors de ces heures.

Respect de la vie privée et protection des renseignements personnels

Nous nous engageons à respecter le droit à la vie privée. Si vous souhaitez afficher des photos ou des vidéos sur cette page, assurez-vous d'avoir le consentement des gens qui y apparaissent.

Protégez vos renseignements personnels et ceux des autres : faites preuve de prudence et de réserve afin de ne pas révéler d'informations délicates ou personnelles si vous désirez évoquer des expériences vécues.

Les personnes œuvrant à l'Institut doivent également se référer au code de déontologie de leurs ordres professionnels respectifs, le cas échéant. La présente netiquette complète, mais ne remplace pas l'engagement à la confidentialité et la politique d'utilisation des médias sociaux de l'établissement.

Nous sommes tenu(e)s à la confidentialité des informations que nos usagers nous transmettent. En effet, en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, aucun renseignement permettant d'identifier une usagère ou usager (ex. : numéro de chambre, problème de santé spécifique, tout renseignement à caractère nominatif, etc.) ne peut être divulgué dans nos médias sociaux.

Nous ne pouvons pas traiter d'un cas ou d'un problème de santé en particulier sur les médias sociaux et nous n'offrons pas de service d'évaluation ou de consultation par nos médias sociaux aux internautes. Pour obtenir de l'aide ou des réponses à des problèmes de santé, vous devez consulter votre médecin ou appeler au numéro général de l'Institut au 418 656-8711, si vous recevez des services dans notre institut.

Les règles à respecter

1. Les médias sociaux de l'Institut ne sont pas une tribune anonyme. Au moment d'écrire un commentaire, les utilisateurs sont tenus d'indiquer leur nom (qui s'affichera au moment de la publication du commentaire). L'Institut se réserve le droit de supprimer un commentaire s'il existe un doute quant à l'identité de son auteur.
2. L'usurpation de l'identité d'autrui dans l'intention d'induire en erreur ou de causer un préjudice est une infraction grave dont le bannissement sera la conséquence directe.
3. Les sections commentaires et messages privés sont ouvertes à toutes et tous, quels que soient l'âge, l'origine ethnique, la religion, le sexe ou l'orientation sexuelle.

4. Les propos suivants seront supprimés, l'utilisateur sera averti, et en cas de récidive, sera banni de nos médias sociaux :

- Les propos sexistes, diffamatoires, haineux, racistes, xénophobes, homophobes ou disgracieux envers l'origine ethnique, l'appartenance à une religion ou à un groupe d'âge seront supprimés et suivis d'un avertissement.
- Les commentaires hors sujets ou de mauvaises fois seront également supprimés.
- L'utilisation des majuscules, ce qui équivaut aux cris et peut être interprétée comme de l'agressivité (à l'exception des sigles et acronymes).
- Le langage vulgaire, obscène ou malveillant est interdit. Les tribunes sont des lieux publics, et vos propos pourraient heurter certains internautes.
- Les informations personnelles (adresses courriel, coordonnées, etc.) ou confidentielles (numéro d'assurance sociale, etc.).
- Le respect mutuel est de mise entre les utilisateurs. Ainsi, il est interdit d'injurier, de menacer ou de harceler quiconque.
- La langue utilisée est généralement le français.
- L'envoi de messages à répétition (*spam*) nuit aux échanges et ne sera pas toléré. Ils seront supprimés.
- La publicité sous quelque forme que ce soit, est interdite, que ce soit à votre bénéfice ou au bénéfice d'une autre personne ou une autre entreprise.
- L'Institut se réserve le droit de modifier ces règles de conduite (nétiquette) en tout temps, et ce, sans préavis.

Vous pouvez nous aider à garder cet espace libre de commentaires qui contreviennent à la nétiquette en les signalant. La modération est effectuée régulièrement. Il se peut, cependant, que certains commentaires restent visibles pour un moment avant d'être traités.

Plainte concernant les soins et services reçus à l'Institut

Si vous désirez nous faire part d'une insatisfaction :

- exprimez d'abord votre insatisfaction au personnel concerné;
- ou encore, demandez à rencontrer le responsable du département ou du service où vous ont été prodigués les soins et les services;
- si vous n'êtes toujours pas satisfaite ou satisfait, vous pouvez nous formuler une plainte verbale ou déposer une plainte écrite auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Pour connaître la procédure à suivre, [visitez notre site Internet](#).