



GUIDE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Les paroles s'envolent,
les écrits et les images restent!



CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

de QUÉBEC

LE GUIDE D'UTILISATION
DES MÉDIAS SOCIAUX EST
UNE PUBLICATION DU CRDI
DE QUÉBEC.

MARS 2012

CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
DE QUÉBEC

7843, RUE DES SANTOLINES
QUÉBEC (QUÉBEC) G1G 0G3

T 418 683-2511

F 418 683-9735

crdiq.qc.ca



TABLE DES MATIÈRES

POURQUOI UN GUIDE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX?	4
---	---

DÉFINITIONS	6
-------------	---

SENSIBILISATION ET RECOMMANDATIONS	8
---------------------------------------	---

CONSIGNES À RESPECTER EN LIGNE	12
-----------------------------------	----

QUESTIONS-RÉPONSES	14
--------------------	----

SANCTIONS	17
-----------	----

PLUS J'Y PENSE !	18
------------------	----

POURQUOI UN GUIDE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX?

LES MÉDIAS SOCIAUX SONT CONSIDÉRÉS
COMME DES VÉHICULES D'INFORMATION
INCONTOURNABLES EN RAISON DE
LEUR GRANDE POPULARITÉ ET DE LEUR
INFLUENCE SANS CESSE GRANDISSANTE
DANS LA POPULATION.

Ce sont de remarquables véhicules d'échange et de réseautage personnels. Ils sont aussi, et sans contredit, des outils efficaces pour faire connaître les personnes ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED), pour promouvoir leur intégration et leur participation sociales et pour susciter l'engagement de la communauté envers ces personnes avec qui nous travaillons chaque jour.

Les médias sociaux sont de plus en plus utilisés, que ce soit par le CRDI de Québec, la Fédération québécoise des CRDITED, les employés, les stagiaires, les bénévoles, les partenaires, les responsables de ressources non institutionnelles, ainsi que par les usagers et leurs proches.

Ces nouveaux médias ont pour effet d'amincir la ligne entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Puisque ce sont des médias publics, nul ne peut prétendre à la confidentialité de ses propos, même dans les espaces dits « protégés ». Ces médias doivent donc être utilisés de façon réfléchie et structurée et ils doivent être abordés avec prudence, de manière encadrée.

Nous vous incitons donc à la « néthique » (éthique d’Internet), qui fait appel à un comportement éthique et responsable en ligne. Il s’agit d’une responsabilité professionnelle, d’une autorégulation citoyenne, une simple forme de civisme. Le respect des politiques de l’établissement, du code d’éthique et des normes de confidentialité, ainsi que la politesse et les bonnes manières devraient être observés en tout temps. Chaque personne est responsable des contenus qu’elle publie en ligne. De plus, il est primordial de toujours respecter les droits d’auteur.

Ce guide d’utilisation vise à faciliter l’application de la Politique d’utilisation des médias sociaux adoptée par le CRDI de Québec. Il s’adresse à l’ensemble des utilisateurs de l’établissement, c’est-à-dire aux administrateurs, aux employés, aux chercheurs, aux contractuels (responsables de ressources non institutionnelles (RNI), compagnie, etc.), consultants, aux étudiants, aux stagiaires, aux bénévoles, ainsi qu’aux utilisateurs autorisés en milieu de travail.

OBJECTIFS DU GUIDE

- ✓ Sensibiliser et outiller à l’utilisation personnelle et professionnelle de ces moyens de communication;
- ✓ Assurer le respect de la vie privée des personnes, notamment la confidentialité des renseignements à caractère nominatif relatifs aux usagers, au personnel, aux stagiaires, aux bénévoles de l’établissement ainsi qu’aux responsables des RNI;
- ✓ Favoriser, en lien avec la mission du CRDI de Québec, le bon usage des médias sociaux par tous les utilisateurs de l’établissement;
- ✓ Prévenir l’utilisation illégale ou inappropriée des médias sociaux;
- ✓ Optimiser la circulation de l’information dédiée aux publics de l’organisation.

▲ MÉDIAS SOCIAUX (AUSSI APPELÉS RÉSEAUX SOCIAUX)

Toute forme d'application, de plateforme et de média virtuel en ligne visant l'interaction sociale, la collaboration, la création et le partage de contenus.

Ces médias sont nombreux et diversifiés. Ils incluent parmi les plus populaires et connus jusqu'à maintenant :

- / les sites de réseautage personnels ou professionnels (ex. : Facebook, Google+, LinkedIn, etc.)
- / les blogs et les microblogues (ex. : Twitter)
- / les sites de partage de contenu (ex. : YouTube, Flickr)
- / les projets collaboratifs (ex. : Wikipédia)
- / les plateformes de clavardage (chat ou e-learning) (ex. : MSN Messenger)

▲ UTILISATEUR DE L'ÉTABLISSEMENT (UTILISATEUR)

Signifie toute personne qui exerce des fonctions ou qui exerce sa profession au sein de l'établissement. Ce terme désigne les administrateurs, employés, chercheurs, contractuels (RNI, compagnie, etc.), consultants, étudiants, stagiaires et bénévoles.

Utilisateur autorisé de l'établissement

Toute personne dûment autorisée par la direction à utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions et au sein de l'établissement.

▲ UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Signifie une utilisation des sites nommés précédemment à partir d'un ordinateur, d'un téléphone intelligent (ex. : iPhone, Blackberry, Android), d'un téléphone cellulaire ou d'une tablette numérique (ex. : iPad), et ce, que l'appareil soit un bien personnel ou un outil professionnel.

▲ UTILISATION PERSONNELLE

Signifie une utilisation des médias sociaux pour des fins non liées au travail. Même dans l'utilisation personnelle qu'il fait des médias sociaux, l'utilisateur de l'établissement doit considérer le lien intrinsèque qui le lie à l'établissement, et donc, de l'impact de ses comportements en ligne. L'utilisateur est un citoyen virtuel à part entière. Il est, par conséquent, responsable de ses propos.

▲ RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Une donnée ou une information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent tout renseignement stratégique, financier, commercial ou scientifique détenu par l'établissement. Ce qui inclut tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à l'établissement, à un employé, un stagiaire, un bénévole, un partenaire, un responsable ou employé de ressource d'hébergement, un usager ou un proche.

▲ RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

SENSIBILISATION ET RECOMMANDATIONS

CE GUIDE DÉTAILLE L'ENSEMBLE DES RECOMMANDATIONS QUANT À L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX. CELLES-CI VISENT LE RESPECT DES LOIS, DES RÈGLEMENTS, DES POLITIQUES EN VIGUEUR ET FAIT APPEL AU PROFESSIONNALISME ET BON JUGEMENT.

LEUR UTILISATION PROFESSIONNELLE, SUR LE LIEU DE TRAVAIL, EST INTERDITE SAUF POUR LE OU LES UTILISATEURS AUTORISÉS DE L'ÉTABLISSEMENT.

▲ MÉDIAS SOCIAUX : PUBLICS OU PRIVÉS ?

L'utilisateur doit cependant comprendre que les médias sociaux sont des médias publics populaires et accessibles à tous. Même lorsqu'un utilisateur publie à titre personnel, il doit être conscient qu'il a, de par sa profession, une éthique à respecter et donc, qu'il doit être vigilant dans ses propos. Des commentaires publiés à titre personnel peuvent avoir des répercussions professionnelles.

▲ LA LOYAUTÉ, PLUS QU'UNE QUESTION DE PRINCIPE

Bien que tout utilisateur a droit au respect de sa vie privée, il ne doit jamais perdre de vue qu'une information publiée en ligne devient publique. De plus, tout employé de l'établissement a également une obligation de loyauté envers son employeur, laquelle est édictée à l'article 2088 du Code civil du Québec. Cette obligation dépasse le cadre des heures du travail et survit même après la rupture du lien d'emploi. En conséquence, un employé ne peut, même en dehors de ses heures de travail et avec son propre équipement informatique, prendre position ou faire des déclarations publiques en ligne lorsque celles-ci sont susceptibles d'affecter la réputation d'un usager, d'un proche, d'un partenaire, de l'établissement ou d'un autre utilisateur.

▲ C'EST MON OPINION ET JE LA PARTAGE !

En aucun temps, l'utilisateur n'est autorisé à parler au nom du CRDI de Québec et à publier des contenus (textes, vidéos, photos, documents, logos) concernant l'établissement (la clientèle, les employés, les partenaires, les ressources non institutionnelles, les projets, les politiques internes) ou ses dossiers (antérieurs, actuels et futurs) dans les médias sociaux. Le cas échéant, l'utilisateur doit d'abord communiquer avec son supérieur immédiat afin d'obtenir les autorisations nécessaires ainsi qu'avec le Service des communications de l'établissement.

L'utilisateur doit faire preuve de retenue et de bon sens lorsqu'il exprime son opinion sur la déficience intellectuelle, les troubles envahissants du développement ou tout autre sujet relatif à son titre professionnel ou ses fonctions.

▲ SAVOIR DIRE NON AUX DEMANDES « D'AMIS »!

Pour respecter la relation professionnelle qui le lie à la clientèle et ainsi éviter les risques de conflits d'intérêts, l'utilisateur doit refuser toute demande « d'amitié » adressée à son compte personnel, et ce, de la part des usagers ou de leurs proches, mais également d'un responsable de ressource non institutionnelle. Le cas échéant, l'utilisateur peut référer cette personne au compte officiel de l'établissement (www.facebook.com/CRDIQ, www.twitter.com/CRDIdeQuebec). Des utilisateurs d'un même statut, tel que des employés ou encore des stagiaires, peuvent établir des relations « d'amitié » entre eux par les médias sociaux.

▲ LA CONFIDENTIALITÉ C'EST AUSSI SUR LE WEB!

Toute utilisation des médias sociaux, pour diffuser de l'information, doit protéger la confidentialité de l'information stratégique de l'organisation. L'utilisateur ne doit pas communiquer l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans le cadre de son travail dans ses interactions sur les sites de réseautage social.

▲ INTERAGIR AVEC RESPECT

L'utilisateur ne doit pas agir contre les intérêts d'un usager, d'un proche, d'un stagiaire, d'un bénévole, d'un partenaire, de l'établissement ou d'un autre utilisateur, dans ses interactions dans les médias sociaux. Il est essentiel d'obtenir l'autorisation pour utiliser du matériel produit par une tierce personne et d'identifier la source et l'auteur de tout contenu présenté en ligne ou récupéré en ligne pour une utilisation professionnelle (images, pictogrammes, vidéo, etc.). Dans un tel cas, l'utilisateur doit communiquer avec son supérieur immédiat.

▲ C'EST VRAI CE QUE J'ÉCRIS?

L'utilisateur doit s'assurer que l'information est exacte et factuelle avant de publier un contenu en ligne.

▲ MON COURRIEL PERSONNEL OU PROFESSIONNEL, TELLE EST LA QUESTION!

L'utilisateur doit toujours utiliser son adresse courriel personnelle pour s'inscrire sur ces sites.

▲ LA PRUDENCE EST DE MISE

En tout temps, l'utilisateur doit faire preuve de prudence en ce qui concerne le langage, les remarques désobligeantes, les dénigrements et le matériel protégé par des droits d'auteur.

▲ LA MODÉRATION

Chacun est tenu personnellement responsable de ses propos et de ses activités en ligne. Les propos jugés litigieux devront être retirés sans délai.

CONSIGNES À RESPECTER EN LIGNE

LES VALEURS ET LE CODE D'ÉTHIQUE
DU CRDI DE QUÉBEC SONT AU CŒUR
DE TOUTES NOS INTERVENTIONS, TANT
AVEC LA CLIENTÈLE QUE DANS NOS
INTERACTIONS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX.

RESPECT
ENGAGEMENT
COMMUNICATION

DANS NOS ÉCHANGES EN LIGNE, NOUS NOUS ENGAGEONS À VÉHICULER :

▲ RESPECT

- / Des différences (physiques, intellectuelles, raciales, etc.)
- / Des lois, des règles et des normes en vigueur
- / Des informations confidentielles
- / Des valeurs et des droits des participants qui commentent nos publications
- / De la relation professionnelle entre l'intervenant et la clientèle
- / Du code d'éthique de l'établissement et des politiques internes en vigueur

▲ ENGAGEMENT

- / Promotion de l'intégration et de la participation sociales des personnes présentant une DI ou un TED
- / Protection de l'intégrité des personnes présentant une DI ou un TED et des partenaires

▲ COMMUNICATION

- / Transparente
- / Factuelle et fiable
- / Accessible
- / Adaptée (ton et vocabulaire)
- / Courtoise
- / Multidirectionnelle (échange)

DE LA POLITIQUE À L'APPLICATION AU QUOTIDIEN...

POUR MIEUX COMPRENDRE, VOICI
QUELQUES EXEMPLES DE SITUATIONS
SOUS FORME DE QUESTIONS/RÉPONSES.



UN USAGER AUPRÈS DUQUEL
J'INTERVIENS M'A DEMANDÉ DE
DEVENIR «AMIS» SUR FACEBOOK.
EST-CE QUE JE PEUX?

RÉPONSE

Le respect des limites de la relation professionnelle demeure une obligation, peu importe le mode de communication utilisé. En devenant «ami» avec l'utilisateur en question, celui-ci peut avoir accès à des photos de vous dans votre quotidien, à des commentaires personnels de vos amis, à vos informations privées, etc. Vous aussi aurez accès à ce genre d'information. Cela pourrait avoir un impact important sur la relation intervenant/utilisateur que vous devez maintenir. À plus forte raison, le statut d'«ami» engendrerait un bris de confidentialité.



NOUS AVONS ORGANISÉ UNE ACTIVITÉ EN PLEIN AIR AVEC DES INTERVENANTS ET DES USAGERS. J'AI PRIS DES PHOTOS AVEC MON CELLULAIRE, PUIS-JE LES PARTAGER EN LIGNE ?

RÉPONSE

Publier des images ou des commentaires en ligne sur vos collègues de travail ou sur la clientèle sans leur autorisation écrite va à l'encontre du droit à la vie privée et du respect de la confidentialité et peut avoir des conséquences graves. Les utilisateurs ne doivent jamais publier de tels contenus en ligne.

De plus, toutes les images prises dans le cadre d'un événement de l'établissement appartiennent à l'établissement et donc, il faut aviser votre supérieur immédiat de toute utilisation de ces photos.



J'AI LU LE BLOGUE D'UN COLLÈGUE DE TRAVAIL ET J'AI REMARQUÉ QU'IL COMMENTE LES ACTIONS DE CERTAINS USAGERS DANS LA RÉSIDENCE OÙ IL TRAVAILLE, SANS TOUTEFOIS LES NOMMER.

RÉPONSE

En aucun cas les utilisateurs ne doivent discuter en ligne de la clientèle, même si les renseignements ne sont pas nominatifs. Des renseignements publiés pourraient mener par déduction aux usagers ciblés et ainsi porter atteinte à leur droit à la vie privée et au respect de la confidentialité.

Dans un cas comme celui-ci, vous devez en informer votre supérieur immédiat ou le gestionnaire responsable de la ressource afin de rectifier la situation de la meilleure façon possible.



QUELLE CONTRIBUTION PUIS-JE APPORTER À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX USAGERS EN LIEN AVEC LEUR UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX?

RÉPONSE

Dans le cadre des rencontres professionnelles qu'ils ont avec les usagers, leurs proches et les partenaires, les utilisateurs sont encouragés à discuter de l'utilisation et des mises en garde que fait l'établissement à propos de leur utilisation des médias sociaux.

Il est également important de sensibiliser la clientèle vulnérable qui utilise les médias sociaux aux impacts et aux dangers de leur propre utilisation (ex. : cyberintimidation, rencontres anonymes, etc.).

Si vos échanges avec un usager à propos de son utilisation des médias sociaux vous laissent croire qu'il y a de l'abus, il faut en parler sans attendre à votre supérieur immédiat ou au gestionnaire responsable de la ressource.

Le site Internet et les différents médias sociaux qu'utilise l'établissement sont d'excellentes sources d'information sur lesquelles vous appuyer afin de répondre aux questions qui vous sont posées.

Les utilisateurs des médias sociaux peuvent contribuer à faire rayonner et à promouvoir la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement dans la communauté.

SANCTIONS

CHAQUE UTILISATEUR EST RESPONSABLE DE SON CONTENU ET DOIT S'ASSURER DE RESPECTER LA POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX. L'ÉTABLISSEMENT ENCOURAGE LES UTILISATEURS DES MÉDIAS SOCIAUX À SIGNALER TOUT SIGNE D'ABUS AUX PERSONNES MENTIONNÉES DANS LA DITE POLITIQUE.

TOUT CONTREVENANT AUX LOIS ET À LA POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX POURRAIT RECEVOIR DES MESURES DISCIPLINAIRES OU AUTRES SANCTIONS, SELON LA GRAVITÉ DE LA FAUTE.

PLUS J'Y PENSE!

LES MÉDIAS SOCIAUX SONT DE REMARQUABLES OUTILS DE SOCIALISATION, DE PROMOTION ET DE RAYONNEMENT. IL IMPORTE DE LES UTILISER DE MANIÈRE JUDICIEUSE AFIN D'ÉVITER DES CONSÉQUENCES DÉSOLANTES, TANT POUR SOI QUE POUR LA CLIENTÈLE, POUR LES COLLÈGUES OU POUR LE CRDI DE QUÉBEC.

Une activité en ligne qui peut sembler anodine pour l'un, pourrait avoir des conséquences plus graves pour d'autres. Il importe de bien réfléchir avant de publier. Lorsque cela ne vous paraît pas essentiel ou si cela semble risqué, gardez-vous un devoir de réserve...

Respectez les informations et les contenus exclusifs ainsi que la confidentialité. Lorsque vous n'êtes pas du même avis que les autres, la courtoisie et la politesse sont toujours les meilleurs amis. Appuyez-vous sur le code d'éthique du CRDI de Québec... La réflexion est toujours de mise !





CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
de QUÉBEC

7843, RUE DES SANTOLINES
QUÉBEC (QUÉBEC) G1G 0G3

T 418 683-2511

F 418 683-9735

crdiq.qc.ca

