



G7 : POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Entrée en vigueur le 23 septembre 2016

PRÉAMBULE

Outils de communication incontournables en raison de leur popularité et de leur influence sans cesse grandissante au sein de la population, les médias sociaux sont des plateformes de communication permettant de susciter des réflexions, engager des conversations, valoriser des expertises, promouvoir des événements et faire connaître des services. Remarquables véhicules d'échange et de réseautage personnels, ils sont devenus essentiels lors de l'élaboration d'une stratégie de communication.

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 ils doivent être abordés avec prudence, de manière encadrée.

L'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.) a choisi d'ajouter ces nouvelles 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 internautes sur les plateformes sociales de l'Association et encadrer l'utilisation et la consultation des médias sociaux par les employés de l'A.P.E.S. Il s'agit d'une responsabilité professionnelle, d'une autorégulation citoyenne, une simple forme de civisme ; le respect des politiques de l'A.P.E.S. ainsi que la politesse et les bonnes manières devraient être observés en tout temps, chaque personne étant responsable des contenus qu'elle publie en ligne, notamment pour les employés de l'A.P.E.S. Ces derniers doivent d'ailleurs demeurer vigilants; il leur incombe des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie.

En outre, les employés de l'A.P.E.S. doivent comprendre que l'information, pouvant circuler sur les médias sociaux et être enregistrée, peut porter atteinte aux libertés et aux droits fondamentaux enchâssés dans la Charte des droits et libertés de la personne¹. Il est donc important d'assurer un juste équilibre entre les droits individuels et collectifs. Il ne faut également pas oublier que pour exercer une liberté ou un droit, une personne ne peut en aucun cas porter atteinte à l'intégrité, à la dignité ou à la liberté d'expression d'une autre personne.

¹ RLRQ, chapitre C-12

TABLE DES MATIÈRES

1	DÉFINITIONS	4
2	CHAMP D'APPLICATION	6
2.1	OBJECTIF DE LA PRÉSENTE POLITIQUE.....	6
2.2	ASSISES NORMATIVES.....	6
2.3	RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES	9
3	LIGNE ÉDITORIALE	9
3.1	OBJECTIFS.....	9
3.2	PUBLICS CIBLES	9
3.3	CRÉNEAU ÉDITORIAL	9
3.4	RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	9
3.5	RÈGLES DE CONDUITE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX	10
4	DISPOSITIONS APPLICABLES AUX EMPLOYÉS DE L'A.P.E.S.	11
4.1	RÈGLES DE CONDUITE.....	11
4.2	UTILISATION ET CONSULTATION DES MÉDIAS SOCIAUX À TITRE PERSONNEL	12
4.3	UTILISATION ET CONSULTATION DES MÉDIAS SOCIAUX À TITRE PROFESSIONNEL	12
5	DISPOSITIONS APPLICABLES AUX GESTIONNAIRES DE COMMUNAUTÉ	12
5.1	RÈGLES DE CONDUITE	13
6	SANCTIONS POSSIBLES	13
7	ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE	13
8	RÉFÉRENCES, LOIS ET RÈGLEMENTS	14
	ANNEXE I	15
	ANNEXE II	16

1 DÉFINITIONS

Droit au respect de la vie privée : Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise. Peut constituer une atteinte à la vie privée d'une personne, l'utilisation sans son consentement de son image ou de sa voix, ou de toute information d'ordre personnel.

Employé : Toute personne qui exerce des fonctions, ou qui exerce sa profession au sein de l'Association, et qui peut utiliser les médias sociaux dans sa vie privée. Ce terme désigne tant les employés que les travailleurs autonomes, les stagiaires et les pharmaciens qui font l'objet d'une libération professionnelle au profit de l'A.P.E.S.

Gestionnaire de communauté : Toute personne dûment autorisée à faire la gestion des médias sociaux de l'A.P.E.S. dans le cadre de ses fonctions au sein de l'organisation.

Heures de travail : Toute période de travail, à l'exclusion des périodes de pause ou de repas.

Loyauté : Conduite qui consiste à adopter un comportement et une attitude empreints d'honnêteté, de probité et de discrétion envers l'employeur et à agir, dans le cadre de l'exécution de ses fonctions, avec prudence et diligence afin d'éviter d'une quelconque façon de causer préjudice à l'employeur.

Média numérique : Diffuseur de contenus de type texte, photo, vidéo ou publication, sur un site Internet, un support téléchargeable, une diffusion en flux ou un média social.

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

Les médias sociaux sur Internet comprennent, notamment :

- ▶ les sites sociaux de réseautage (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Periscope, MySpace, etc.);
- ▶ les sites de partage de vidéos ou de photographies (Facebook, Instagram, Flickr, YouTube, Vimeo, etc.);
- ▶ les sites de microblogage (Twitter, etc.);
- ▶ les blogues, personnels ou corporatifs, et les zones de commentaires dans les médias Web;
- ▶ les forums de discussion (Yahoo! Groups, Google Groups, Wave, etc.);
- ▶ les encyclopédies en ligne (Wikipédia, etc.);
- ▶ tout autre site Internet qui permet à des personnes morales ou physiques d'utiliser des outils de publication en ligne.

Membre de l'A.P.E.S. : Toute personne membre de l'Ordre des pharmaciens du Québec ou détenant un diplôme universitaire de premier cycle en pharmacie et satisfait aux conditions d'adhésion prévues aux Statuts et règlements de l'A.P.E.S. (<https://www.apesquebec.org/sites/default/files/statuts-apes-2015.pdf>).

Plateforme sociale : Voir médias sociaux.

Publication : Texte mis en ligne sur un média social.

Informations confidentielles : Donnée ou information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements détenus par l'A.P.E.S. peuvent être d'ordre stratégique, financier, commercial ou scientifique et incluent tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un individu, à un employé de l'Association ou à l'Association elle-même.

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

2 CHAMP D'APPLICATION

2.1 Objectif de la présente politique

L'adoption d'une politique d'utilisation des médias sociaux s'avère nécessaire afin de définir et d'encadrer leur utilisation. Un nombre grandissant d'employés naviguent sur les médias sociaux et l'Association doit se questionner sur la façon de réagir face à cette réalité. Il est important de préciser qu'une politique d'utilisation des médias sociaux n'a pas pour but d'interdire l'utilisation de moyens de communication, mais bien de baliser celle-ci dans le respect de la mission de l'A.P.E.S. Il est donc indispensable que les employés de l'A.P.E.S. et les internautes connaissent et comprennent les attentes de l'organisation quant à leur utilisation.

Par l'adoption de cette politique, l'A.P.E.S. désire s'assurer que son image et sa réputation, en plus de celles de ses membres et employés, soient préservées, tout en favorisant un climat de travail sain et respectueux. L'Association souhaite également éviter des événements susceptibles d'affecter ou de causer un préjudice, que ce soit à un employé, à un membre, à l'Association elle-même ou à toute autre personne.

2.2 Assises normatives

L'utilisation d'Internet et des médias sociaux est régie par certaines règles juridiques et administratives. D'ailleurs, certaines lois contiennent des dispositions qui doivent être respectées lors de l'utilisation d'Internet, incluant celles des médias sociaux. Cette section permet d'identifier le cadre juridique et administratif applicable à la présente politique, en plus de préciser les principes importants qui en émanent.

2.2.1 Charte des droits et libertés de la personne²

La charte des droits et libertés de la personne énumère les droits et libertés ainsi que les responsabilités de chacun envers autrui :

- ▶ le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation (art. 4), droit qui peut facilement être bafoué dans le contexte des médias sociaux;
- ▶ le droit à la vie privée (art. 5);
- ▶ le droit au secret professionnel, c'est-à-dire que les professionnels de la santé ne peuvent en aucun temps divulguer des renseignements personnels des usagers sur les médias sociaux sans leur consentement (art. 9);
- ▶ la liberté d'expression (art. 3), bien que souvent mentionnée pour justifier une publication sur les médias sociaux, ne peut en aucun cas venir bafouer les droits d'un tiers³.

2.2.2 Code civil du Québec

En harmonie avec les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec indique également les obligations que les employés ont envers leur employeur, et vice versa (voir annexe I).

² RLRQ, chapitre C-12

³ La Charte des droits et libertés de la personne ne permet pas que l'exercice d'un droit vienne en bafouer un autre (art. 50).

2.2.3 Code des professions⁴

Le Code des professions encadre et régit le système professionnel dont font notamment partie les pharmaciens. De par cette réglementation, le pharmacien, ou tout employé dont la pratique est régie par un ordre professionnel, se doit de préserver l'honneur ou la dignité de sa profession dans l'exercice de ses fonctions.

- ▶ « Nul professionnel ne peut poser un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de sa profession ou à la discipline des membres de l'ordre, ni exercer une profession, un métier, une industrie, un commerce, une charge ou une fonction qui est incompatible avec l'honneur, la dignité ou l'exercice de sa profession » (art. 59.2).

2.2.4 Code de déontologie des pharmaciens⁵ et autres codes de déontologie applicables

En harmonie avec la Loi sur la pharmacie⁶ et le Code des professions⁷, le Code de déontologie des pharmaciens souligne les obligations des pharmaciens envers leur profession, les professionnels de la santé et les usagers qu'ils desservent (voir annexe II).

Les dispositions d'autres codes de déontologie applicables aux employés de l'Association dont les fonctions sont régies par un ordre professionnel, trouvent également application dans le cadre de la présente politique.

2.2.5 Loi sur les services de santé et les services sociaux⁸

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), qui encadre le régime québécois de santé et de services sociaux, vise le « maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie. La LSSSS énonce les lignes directrices qui doivent guider la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux, notamment quant aux droits des usagers (art. 3), ainsi que les règles de confidentialité (art. 19) applicables.

2.2.6 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels⁹

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'Association serait justifiée de retirer de ses plateformes sociales toute information à caractère privé publiée par un internaute, si cette information avait été obtenue par son auteur dans le cadre de ses fonctions au sein d'un organisme public.

⁴ RLRQ, chapitre C-26

⁵ RLRQ, chapitre P-10, r. 7

⁶ RLRQ, chapitre P-10

⁷ RLRQ, chapitre C-26

⁸ RLRQ, chapitre S-4.2

⁹ RLRQ, chapitre A-2.1

2.2.7 Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé¹⁰

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé stipule que toute entreprise qui recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels doit respecter certaines règles, notamment celles prévues aux articles 10 à 15 de la Loi.

2.2.8 Loi sur le droit d'auteur¹¹

La Loi sur le droit d'auteur définit l'étendue de celui-ci de la façon suivante :

« Le droit d'auteur sur l'œuvre comporte le droit exclusif de produire ou reproduire la totalité ou une partie importante de l'œuvre, sous une forme matérielle quelconque, d'en exécuter ou d'en représenter la totalité ou une partie importante en public et, si l'œuvre n'est pas publiée, d'en publier la totalité ou une partie importante; ce droit comporte en outre le droit exclusif :

a) de produire, reproduire, représenter ou publier une traduction de l'œuvre ;

[...]

f) de communiquer au public, par télécommunication, une œuvre littéraire, dramatique, musicale ou artistique :

[...] (art. 3 (1))

L'autorisation de l'auteur de l'œuvre est requise pour toute publication, reproduction ou communication totale ou partielle de l'œuvre sur tout support, incluant les médias sociaux.

2.2.9 Codes d'éthique de l'A.P.E.S.^{12,13,14,15}

Les codes d'éthique adoptés par le conseil d'administration de l'A.P.E.S. prévoient que toute personne travaillant ou ayant travaillé pour le compte de l'Association doit préserver la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de ses fonctions et s'abstenir de divulguer les renseignements qui ne sont pas communiqués au public par les voies officielles. Elle doit également faire preuve de réserve lorsqu'elle émet une opinion personnelle en dehors des réunions du conseil d'administration, d'un comité ou d'un groupe de travail de l'Association afin que cette opinion ne soit pas perçue comme émanant de l'A.P.E.S.

¹⁰ RLRQ, chapitre P-39.1

¹¹ L.R.C. (1985) ch. C-42

¹² Code d'éthique des délégués externes, art. 4.1 et 4.3

¹³ Code d'éthique des administrateurs, art. 4

¹⁴ Code d'éthique des employés de l'A.P.E.S., 6.1 et 6.4

¹⁵ Code d'éthique des membres de comités, de groupes de travail et de regroupements de pharmaciens experts 4.1, 4.2, 4.4 et 4.5

2.3 Responsabilités générales

Pour prévenir une utilisation non conforme des médias sociaux, il est de la responsabilité de chacun de :

- prendre connaissance de la présente politique, d'en respecter les principes et les règles de bonne conduite et de s'y référer au besoin;
- signaler à la direction de l'A.P.E.S. toute situation jugée non conforme aux lois, aux règlements et à la présente politique.

3 LIGNE ÉDITORIALE

La mise en place d'une ligne éditoriale s'avère importante puisqu'elle assure une cohérence quant à l'information diffusée et partagée sur le Web. Elle doit par le fait même refléter la mission de l'Association.

3.1 Objectifs

- S'assurer de la valorisation et de l'avancement de la pratique pharmaceutique en prenant appui sur les initiatives et les réalisations innovatrices de ses membres.
- Défendre et faire progresser les intérêts professionnels et économiques de ses membres auprès des autorités compétentes

3.2 Publics cibles

Le public principal visé par les publications de l'A.P.E.S. est l'ensemble des pharmaciens des établissements de santé du Québec. Toutefois, plusieurs autres publics peuvent également s'intéresser à ces publications, notamment les pharmaciens communautaires, les étudiants en pharmacie ainsi que les partenaires et collaborateurs de l'Association. De plus, de par la nature publique de nombreuses plateformes sociales telles que Facebook et Twitter, la population en général peut se sentir interpellée par les publications mises en ligne par l'A.P.E.S.

3.3 Créneau éditorial

Le fil conducteur des interventions sur les médias sociaux de l'A.P.E.S. est la pratique de la pharmacie en établissement de santé. L'A.P.E.S. souhaite ainsi partager avec ses publics cibles les enjeux entourant la pratique pharmaceutique ainsi que les initiatives, les événements, les formations et les bons coups de l'Association, mais également ceux des pharmaciens d'établissements, de ses partenaires et de ses collaborateurs. Elle désire également partager des contenus portant sur les différents enjeux du réseau de la santé, publiés dans les médias numériques.

3.4 Respect de la propriété intellectuelle

L'A.P.E.S. s'engage à respecter le droit d'auteur selon les règles énoncées dans la Loi sur le droit d'auteur et à nommer ses sources le cas échéant.

3.5 Règles de conduite sur les médias sociaux

Les règles de conduite régissant le comportement des internautes lors de partages et échanges sur les plateformes sociales sont définies dans la nétiquette. Cette dernière détermine les conventions de bienséance et les contenus litigieux qui ne sont pas tolérés. Les règles de conduite s'adressent à la fois aux visiteurs et aux administrateurs des plateformes.

La nétiquette de l'A.P.E.S. s'applique à toutes les plateformes sociales qu'elle administre, que ce soit sa page Facebook, son blogue, ses forums de discussion, etc. Toute personne est donc invitée à partager de l'information, envoyer des commentaires et poser des questions, le tout dans le respect de la ligne de conduite présentée dans cette nétiquette.

3.5.1 Nétiquette de l'A.P.E.S.

L'A.P.E.S. ne tolère aucune forme d'activité illégale ou indigne sur ses médias sociaux : copie ou distribution non autorisée de contenus, harcèlement, fraude, diffamation, discrimination raciale, commentaires sexistes ou homophobes, incitation à la violence ou à la haine.

Les commentaires ou publications jugés diffamatoires, injurieux, irrespectueux, obscènes ou offensants (incluant les commentaires en lettres majuscules) seront systématiquement supprimés sans préavis, de même que toute information permettant l'identification d'une personne visée par ce type de commentaire ou publication (adresse géographique, adresse électronique, numéro de téléphone, etc.).

Aucune tolérance ne sera accordée au détournement des plateformes sociales de l'A.P.E.S. à des fins de propagande, à des fins commerciales ou à des fins politiques, religieuses ou sectaires.

L'A.P.E.S. se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser ou de retirer tout commentaire qui violerait ces règles et de bannir leur auteur de ses médias sociaux. Les messages publiés à répétition seront également supprimés et leur auteur banni.

L'A.P.E.S. se donne également le droit de modifier les règles de sa nétiquette, et ce, sans avertissement préalable.

L'A.P.E.S. ne peut certifier l'exactitude d'une affirmation à l'intérieur d'un commentaire laissé par les internautes; elle ne peut donc pas se porter garante des propos tenus. Ainsi, tout commentaire publié par un internaute sur les plateformes sociales de l'A.P.E.S. est présumé refléter uniquement l'opinion de son auteur et ne témoigne en aucun cas de l'opinion ou de l'approbation de l'A.P.E.S. Il est à noter que les commentaires anonymes seront supprimés.

Certaines publications mises en ligne par l'A.P.E.S. sont des relais d'information liées à la pratique professionnelle dans le réseau de la santé et visent un débat respectueux sur différents points de vue. Il est à noter que même si l'A.P.E.S. juge pertinent de les partager, cela ne signifie nullement qu'elle adhère aux idées véhiculées dans le contenu.

La gestion des médias sociaux de l'A.P.E.S. se fait les jours ouvrables, aux heures d'ouverture des bureaux de l'A.P.E.S. (à moins d'avis contraire).

4 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX EMPLOYÉS DE L'A.P.E.S.

L'A.P.E.S. offre et autorise l'accès à Internet à l'ensemble de ses employés pour des fins professionnelles. L'Association est toutefois consciente qu'à l'extérieur des heures de travail, l'accès à Internet ne disparaît pas et que les employés peuvent naviguer sur Internet à titre personnel. Pour tous ces cas de figure, il est important pour l'A.P.E.S. de se positionner sur ce qui peut et ne peut être fait par les employés.

4.1 Règles de conduite

4.1.1 Respecter la vie privée

Tout employé de l'A.P.E.S., bien qu'il bénéficie du droit à la liberté d'expression tel que défini dans la Charte des droits et libertés de la personne, doit exercer ce droit dans le respect des droits d'autrui protégés par cette même Charte, notamment en ce qui a trait à la vie privée et à la réputation.

L'employé de l'A.P.E.S. doit aussi comprendre qu'en publiant des renseignements personnels le concernant, il renonce à son droit à la vie privée.

Il lui est interdit de :

- divulguer des renseignements personnels concernant les membres de l'A.P.E.S., ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un membre de l'AP.E.S. ne peuvent être diffusés sur les médias sociaux, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée;
- divulguer des renseignements personnels concernant ses collègues, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier soit directement ou indirectement, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un collègue ne peuvent être diffusés sur les médias sociaux, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée.

4.1.2 Ne pas porter atteinte à la réputation

Il est interdit de porter atteinte à la réputation des autres employés, des partenaires, des administrateurs, des membres, des mandataires, des fournisseurs de services, ou de toute personne travaillant avec ou pour le compte de l'Association, ainsi qu'à l'Association elle-même.

4.1.3 Adopter une attitude respectueuse

Les règles de conduite présentes à l'article 2 du Code d'éthique des employés de l'A.P.E.S. doivent être respectées par l'employé. Lorsqu'il navigue sur les médias sociaux, il doit se comporter de façon professionnelle et respectueuse pour tout sujet touchant les activités de l'Association. Il ne doit également en aucun cas exprimer un jugement désobligeant, vexant, médisant, blessant ou calomnieux envers un collègue ou toute autre personne liée au secteur d'activité de l'Association.

4.1.4 Être loyal envers l'A.P.E.S.

Conformément au Code civil du Québec, les employés doivent en tout temps faire preuve de loyauté et adopter un comportement et une attitude empreints d'honnêteté, de probité et de discrétion envers l'A.P.E.S. De ce fait, ils s'assurent d'agir avec prudence et diligence afin d'éviter de quelque façon de causer préjudice à l'Association ou de nuire à sa réputation.

4.1.5 Protéger les informations confidentielles

Les employés ne peuvent en aucun cas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'ils obtiennent dans le cadre de leur travail. Il est également interdit de divulguer des renseignements confidentiels ou stratégiques de l'Association.

4.2 Utilisation et consultation des médias sociaux à titre personnel

4.2.1 Accès aux médias sociaux en dehors des heures de travail

L'A.P.E.S. ne peut empêcher l'utilisation et la consultation des médias sociaux en dehors des heures de travail. Toutefois, les employés de l'A.P.E.S. ont l'obligation de respecter en tout temps les règles de conduite de la présente politique.

4.2.2 Accès aux médias sociaux pendant les heures de travail

Les employés doivent s'abstenir d'utiliser ou de consulter les médias sociaux à des fins personnelles pendant les heures de travail sous peine de sanction. L'utilisation d'Internet et de la messagerie électronique à des fins personnelles durant les heures de travail est interdite.

4.3 Utilisation et consultation des médias sociaux à titre professionnel

Un employé peut utiliser et consulter des médias sociaux pour des fins professionnelles sur ses heures de travail. Il doit toutefois garder à l'esprit qu'en s'exprimant publiquement, il représente l'A.P.E.S. De ce fait, il doit endosser les positions et les opinions de l'Association dans ses communications.

5 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX GESTIONNAIRES DE COMMUNAUTÉ

La directrice générale désigne un ou plusieurs gestionnaires de communauté afin d'organiser et de gérer les communications et les interactions sur les médias sociaux de l'A.P.E.S. Le rôle des gestionnaires de communauté consiste à bâtir et à diffuser du contenu d'intérêt et à le relayer à la communauté virtuelle de l'Association. En d'autres termes, le gestionnaire de communauté doit :

- faire de la veille afin de savoir ce qui se dit concernant la pratique pharmaceutique au Québec;
- être un ambassadeur de la « marque » de l'A.P.E.S. sur les médias sociaux, c'est-à-dire relayer toute information susceptible d'intéresser la communauté, que ce soit les enjeux liés à la pratique pharmaceutique, les positions de l'Association, la promotion de différents services qui sont offerts, les formations et événements, etc.;

- s'assurer de susciter « l'engagement » de la communauté en répondant à leurs besoins.

5.1 Règles de conduite

En plus des règles de conduite mentionnées à la section 4.1 de la présente politique, le gestionnaire de communauté doit suivre certaines règles relativement à sa propre utilisation des médias sociaux :

- il ne doit pas diffuser un contenu qui pourrait concerner ses collègues, sauf s'il obtient l'autorisation écrite de la personne dont il désire faire mention;
- il doit être le premier à corriger une erreur (publication erronée, diffamatoire ou autre), pour empêcher toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers l'Association;
- il doit faire ressortir les valeurs et les engagements de l'A.P.E.S. d'une façon honnête, exacte et transparente, puisqu'il agit pour le compte de l'Association auprès du public;
- il doit être respectueux dans ses écrits, les insultes et les attaques personnelles n'étant pas tolérées;
- il doit toujours garder à l'esprit que c'est en tant qu'utilisateur autorisé de l'Association qu'il interagit sur les médias sociaux et il ne peut se placer en conflit d'intérêts.

6 SANCTIONS POSSIBLES

Tout employé contrevenant aux règles de conduite de la présente politique peut s'exposer à des sanctions administratives, voire disciplinaires.

7 ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE

La présente politique entre en vigueur le 23 septembre 2016, jour de son adoption par le conseil d'administration.

8 RÉFÉRENCES, LOIS ET RÈGLEMENTS

A.P.E.S., *Code d'éthique des délégués externes*. Repéré à https://www.apesquebec.org/sites/default/files/code_dethique_des_delegues_externes.pdf

A.P.E.S., *Code d'éthique des administrateurs*. Repéré à https://www.apesquebec.org/sites/default/files/code_dethique_des_administrateurs.pdf

A.P.E.S., *Code d'éthique des employés de l'A.P.E.S.* Repéré à https://www.apesquebec.org/sites/default/files/code_dethique_des_employes_de_lapes.pdf

A.P.E.S., *Code d'éthique des membres de comités, de groupes de travail et de regroupements de pharmaciens experts*. Repéré à https://www.apesquebec.org/sites/default/files/code_dethique_des_membres_de_comites_groupes_de_travail_et_rpe.pdf

AQESSS (2011), *Politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et de services sociaux*. Repéré à https://www.amq.ca/images/Medecins-gestionnaires/Gestion-generale/Outils-gestion/2.5.3.2_Politique_utilisation_medias_sociaux_2011.pdf

CEFRIO (2012) *Gérer les enjeux et risques juridiques du Web 2.0*. Repéré à http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/guide_juridique_Web2.pdf

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Québec (2012), *Politique relative à l'utilisation des médias sociaux*. Repéré à http://www.crdiq.qc.ca/images/crdiq/documentation/politique_dg-109-2012-02-utilisation_medias_sociaux.pdf

Centre hospitalier affilié universitaire de Québec (2016). *Guide d'utilisation des médias sociaux*. Repéré à <http://www.cha.quebec.qc.ca/guide-dutilisation-des-medias-sociaux/index.html>

Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>

Code civil du Québec (chapitre C-1991). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/C-27?&digest=>

Code des professions (chapitre C-26). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-26>

Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (2016). *Politique sur l'utilisation des médias sociaux – Guide de rédaction*. Repéré <http://www.portailrh.org/vigiert/fiche.aspx?p=533448>

Jeremiah Owyang (2007). *The Four Tenets of the Community Manager*. Repéré à <http://www.web-strategist.com/blog/2007/11/25/the-four-tenets-of-the-community-manager/>

Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-2.1>

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (chapitre C-1.1). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-1.1>

Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2). Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/S-4.2?&digest=>

ANNEXE I

Code civil du Québec

[Extraits]

- ▶ « Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tel le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée. Ces droits sont incessibles » (art. 3).
- ▶ « Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise » (art. 35).
- ▶ « Peuvent être notamment considérés comme des atteintes à la vie privée d'une personne les actes suivants :
 - Pénétrer chez elle ou y prendre quoi que ce soit;
 - Intercepter ou utiliser volontairement une communication privée;
 - Capter ou utiliser son image ou sa voix lorsqu'elle se trouve dans des lieux privés;
 - Surveiller sa vie privée par quelque moyen que ce soit;
 - Utiliser son nom, son image, sa ressemblance ou sa voix à toute autre fin que l'information légitime du public;
 - Utiliser sa correspondance, ses manuscrits ou ses autres documents personnels » (art. 36).
- ▶ « Le contrat de travail est celui par lequel une personne, le salarié, s'oblige, pour un temps limité et moyennant rémunération, à effectuer un travail sous la direction ou le contrôle d'une autre personne, l'employeur (art. 2085) »
- ▶ « Le salarié, outre qu'il est tenu d'exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail. Ces obligations survivent pendant un délai raisonnable après cessation du contrat, et survivent en tout temps lorsque l'information réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui » (art. 2088).

ANNEXE II

Code de déontologie des pharmaciens

[Extraits]

- ▶ « Le pharmacien doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de la pharmacie. Il doit notamment éviter de révéler qu'une personne a fait appel à ses services » (art. 62).
- ▶ « Le pharmacien doit s'acquitter de ses obligations professionnelles avec dignité » (art. 76).
- ▶ « Le pharmacien doit, dans ses rapports avec les autres pharmaciens, les étudiants, les stagiaires et les autres professionnels, se comporter avec dignité, courtoisie, respect et intégrité ; il doit notamment :
 - collaborer avec les autres pharmaciens et les membres des autres ordres professionnels, ainsi que chercher à établir et à maintenir des relations harmonieuses;
 - fournir à un autre pharmacien, lorsque consulté par celui-ci, son opinion et ses recommandations dans le plus bref délai possible;
 - s'abstenir de dénigrer un autre pharmacien ou un autre professionnel, abuser de sa confiance, l'induire volontairement en erreur, surprendre sa bonne foi ou utiliser des procédés déloyaux;
 - s'abstenir de solliciter la clientèle d'un autre pharmacien avec lequel il a été appelé à collaborer;
 - éviter de s'attribuer le mérite d'un travail qui revient à un autre pharmacien, un stagiaire, un étudiant ou à une autre personne;
 - donner une opinion juste, honnête et fondée lorsqu'il évalue un étudiant ou un stagiaire;
 - s'abstenir de harceler, intimider ou menacer un autre pharmacien, un étudiant, un stagiaire ou un autre professionnel » (art. 86).