

***Politique d'utilisation des médias sociaux
et des technologies de l'information***

Janvier 2015

1. PRÉAMBULE

La Fédération des médecins résidents du Québec (FMRQ) est une fédération syndicale incorporée en vertu de la Loi sur les Syndicats professionnels. Elle regroupe les quatre associations de médecins résidents du Québec. Elle a pour mission « l'étude, la défense et le développement des intérêts économiques, sociaux, moraux, académiques et professionnels des syndicats et de leurs membres ».

Afin de promouvoir sa mission et le respect des droits et intérêts des résidents, la FMRQ s'est dotée d'un Code d'éthique des médecins résidents du Québec¹ qui réaffirme des valeurs qui sont partagées par les membres de l'organisation dont :

- Le respect d'autrui et de soi-même;
- La responsabilisation et le professionnalisme;
- Le travail d'équipe et la collaboration;
- La lutte à la discrimination, à l'intimidation, au harcèlement et à toute autre forme de violence;
- La tolérance, le respect et la prise en compte de la différence et des limites et contraintes de chacun;
- L'adhésion aux principes démocratiques, aux règles de droit commun ainsi qu'aux libertés et aux droits fondamentaux protégés par les Chartres québécoise et canadienne des droits et libertés de la personne.

2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique a pour but de favoriser les communications à l'interne entre les médecins résidents, la FMRQ, ses dirigeants et employés et les associations affiliées. Elle vise également à favoriser les interactions avec les organisations partenaires et le grand public, de même qu'avec les médias pour ce qui est des publics externes, et ce, sur les différentes plateformes d'échanges et de communications électroniques administrées ou utilisées par la FMRQ. La politique fournit, en ce sens, un cadre garantissant des échanges qui respectent l'éthique et les valeurs auxquelles souscrit la FMRQ et elle présente les grandes lignes des droits et responsabilités des personnes qui communiquent par l'intermédiaire de ces plateformes.

¹ Code d'éthique des médecins résidents du Québec (2009; 2011)

<http://fmrq.qc.ca/files/documents/7b/31/brochures-et-documents-code-d-ethique-des-medecins-residents.pdf>

3. CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique détermine les principes et les règles applicables aux communications électroniques issues de la FMRQ et aux communications qui transitent par toute plateforme d'échanges et de communications électroniques administrée par la FMRQ, dont les différents médias sociaux, ou par toute autre technologie de l'information à laquelle recourt la Fédération. La politique s'applique à la fois aux personnes responsables de la gestion de ces technologies de l'information, aux personnes qui les utilisent et qui participent, activement ou non, aux communications qui y circulent.

4. GENERALITES ET PRINCIPES

- Les communications issues de toute plateforme d'échanges et de communications électroniques administrée ou utilisée par la FMRQ ou qui y transitent doivent respecter les règles élémentaires de l'éthique, du respect et du savoir-vivre.
- Elles doivent également être compatibles avec les valeurs et les principes défendus par la FMRQ, de même qu'avec les règles plus particulières prévues à la présente politique.
- Les communications provenant d'individus ou d'organismes extérieurs ne doivent pas être à des fins publicitaires ou promotionnelles, sauf sur autorisation de la FMRQ, et elles doivent respecter le droit d'auteur et le droit de la propriété intellectuelle, s'il y a lieu, de même que les législations protégeant les renseignements personnels, la vie privée et la confidentialité de certaines données.
- Les communications doivent également respecter les conditions d'utilisation déterminées par les gestionnaires privés responsables des infrastructures technologiques externes utilisées par la FMRQ (ex. conditions générales d'utilisation de médias sociaux tels Facebook ou Twitter).
- De plus, dans le cadre de ces communications, nul ne peut agir, laisser entendre qu'il agit ou se comporter de façon à laisser croire qu'il agit, à titre de représentant ou de porte-parole de la FMRQ, à moins d'être expressément mandaté en ce sens par l'instance fédérative appropriée.

5. ROLE ET RESPONSABILITES DE LA FMRQ

5.1. Limites des responsabilités de la FMRQ

- **Le directeur général de la FMRQ**, sous l'autorité du Conseil d'administration, est responsable de l'application de la présente politique et il désigne les personnes chargées de la gestion des différentes plateformes d'échanges et de communications électroniques administrées ou utilisées par la Fédération.
- La FMRQ dispose d'une matrice décisionnelle² qui sert de guide aux personnes chargées de la gestion de ces plateformes, de même qu'une procédure de filtrage de l'affichage par des tiers.
- La FMRQ n'est pas responsable, au-delà de ses obligations de vigilance, des opinions émises par des tiers par l'intermédiaire des différentes technologies de l'information qu'elle administre ou utilise.
- Les utilisateurs des médias sociaux doivent être conscients que ces plateformes ne sont pas des médiums sécuritaires et que de tierces personnes peuvent avoir accès à l'information qui y circule et obtenir ainsi de l'information sur les activités ou les personnes qui les utilisent.
- La FMRQ n'est aucunement responsable de la sécurité, ni de la confidentialité de l'information qui transite par les plateformes d'échanges et de communications électroniques qu'elle administre ou utilise et elle ne se porte pas garante de la valeur, de la fiabilité ou de la qualité de l'information qui y est communiquée par des tiers.

5.2. Communications dérogatoires et intervention de la FMRQ en cas de non-respect

- La FMRQ ne peut être tenue responsable de la présence involontaire de communications qui dérogeraient à la présente politique sur les plateformes d'échanges et de communications électroniques sous son administration. Elle veillera par ailleurs à intervenir dans les meilleurs délais pour corriger, supprimer ou traiter autrement toute communication dérogatoire.
- La FMRQ interviendra également de façon à assurer et maintenir un climat d'échanges sain et respectueux exempts, notamment, de propos qui seraient diffamatoires, discriminatoires, haineux, racistes, sexistes, violents, dégradants, offensants ou qui seraient susceptibles de porter atteinte à la dignité, à la réputation, au droit à l'image ou à la vie privée de tiers ou qui seraient autrement préjudiciables à leurs droits.

² Voir l'Annexe 2.

- Les opinions divergentes et les débats constructifs sont les bienvenus dans les discussions et échanges électroniques, mais la FMRQ se réserve le droit de modifier, de refuser ou de supprimer des commentaires ou propos qui constitueraient des messages incompréhensibles ou qui feraient obstacle au bon déroulement des échanges.
- Les personnes qui seraient à l'origine de communications dérogatoires à la présente politique pourront être contactées par la FMRQ, afin de les sensibiliser à l'importance du respect des principes qui y sont contenus et, selon les circonstances, la FMRQ pourra prendre les moyens nécessaires afin de garantir le respect de la politique y compris, ultimement, en bloquant l'accès de certaines plateformes à des personnes qui refuseraient de s'y conformer.

6. LES SOURCES EXTERNES DE DROITS ET OBLIGATIONS / POLITIQUES ET REGLES PARTICULIERES

- **Pour les personnes qui administrent toute plateforme d'échanges et de communications électroniques pour le compte de la FMRQ**

Les personnes autorisées par la FMRQ pour administrer toute plateforme d'échanges et de communications électroniques doivent respecter, en sus de la présente politique, toute directive particulière en lien avec leur mandat, leur relation d'emploi ou leur contrat les liant à la FMRQ.

- **Pour les personnes qui agissent comme administrateurs ou dirigeants de la FMRQ**

Les administrateurs de la FMRQ doivent s'assurer que le contenu de leurs communications électroniques respecte leurs obligations d'agir avec prudence, diligence, honnêteté et loyauté envers la Fédération, tel que le prévoient la loi et leur engagement en ce sens. Les administrateurs et autres dirigeants doivent demeurer solidaires des décisions prises par les instances politiques fédératives et respectueux des juridictions de chaque instance décisionnelle.

- **Règles syndicales et déontologiques particulières applicables aux médecins résidents**

Les résidents membres des associations affiliées à la FMRQ peuvent débattre d'enjeux syndicaux associatifs et fédératifs dans le cadre de leurs communications, via les plateformes d'échanges et de communications électroniques administrées ou utilisées par la FMRQ. Toutefois, cela doit se faire dans le respect des prérogatives et juridictions des instances politiques décisionnelles de la FMRQ ou de ses associations affiliées, des décisions qui y sont prises et du Règlement général de la FMRQ³.

³ Règlement général de la FMRQ : <http://fmrq.qc.ca/files/documents/9r/f9/r-glement-g-n-ral.pdf>

Les résidents en médecine sont également assujettis au Code de déontologie des médecins⁴. En ce sens, ils sont invités à consulter les ressources mises à leur disposition par le Collège des médecins du Québec, dont les lignes directrices liées à l'utilisation des médias sociaux et des technologies de l'information⁵, aux obligations liées à la confidentialité des dossiers des patients, aux frontières relationnelles avec les patients et au respect de l'honneur et de la dignité de la profession.

Rappelons quelques dispositions du Code des professions et du Code de déontologie des médecins qui comportent des obligations déontologiques que doivent respecter les médecins résidents, y compris dans le cadre de leurs communications électroniques :

L'article 59.2 du Code des professions:

« 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 (...). »

L'article 20 du Code de déontologie des médecins:

« Le médecin, aux fins de préserver le secret professionnel :

1° doit garder confidentiel ce qui est venu à sa connaissance dans l'exercice de sa profession;

2° doit s'abstenir de tenir ou de participer, incluant dans des réseaux sociaux, à des conversations indiscrètes au sujet d'un patient ou des services qui lui sont rendus ou de révéler qu'une personne a fait appel à ses services;

3° doit prendre les moyens raisonnables à l'égard des personnes qui collaborent avec lui pour que soit préservé le secret professionnel;

4° ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice d'un patient;

5° ne peut divulguer les faits ou confidences dont il a eu personnellement connaissance, sauf lorsque le patient l'y autorise ou lorsque la loi l'y autorise ou l'ordonne, ou lorsqu'il y a une raison impérative et juste ayant trait à la santé ou la sécurité du patient ou de son entourage;

6° ne peut révéler à l'entourage du patient un pronostic grave ou fatal si celui-ci le lui interdit.

7° doit, lorsqu'il exerce auprès d'un couple ou d'une famille, sauvegarder le droit au secret professionnel de chaque membre du couple ou de la famille;

8° doit prendre les moyens raisonnables pour que soit préservé le secret professionnel lorsqu'il utilise ou que des personnes qui collaborent avec lui utilisent les technologies de l'information;

9° doit documenter dans le dossier du patient toute communication faite à un tiers, avec ou sans le consentement du patient, d'un renseignement protégé par le secret professionnel. » (Nos soulignés)

⁴ Code de déontologie

<http://www.cmq.org/fr/EtudiantsResidents/Profil/Commun/Nouvelles/2015/~media/Files/ReglementsFR/Code-de-deontologie.pdf?11526>

⁵ Les médecins et les médias sociaux. Groupe de travail du CMQ

<http://www.cmq.org/fr/Medias/Profil/Commun/AProposOrdre/Publications/~media/Files/References/Rapport-medias-sociaux-2012.pdf?11526>

L'article 89 du Code de déontologie des médecins:

« Le médecin exposant des opinions médicales par la voie de quelque média d'information doit émettre des opinions conformes aux données actuelles de la science médicale sur le sujet et, s'il s'agit d'une nouvelle méthode diagnostique, d'investigation ou de traitement insuffisamment éprouvé, mentionner les réserves appropriées qui s'imposent. »

Les résidents doivent également tenir compte dans leurs communications qu'ils ont d'autres obligations dont celle de loyauté envers l'établissement de santé qui les emploie et l'université où ils poursuivent leur programme de formation postdoctorale.

7. APPROBATION

La présente politique a été entérinée par le conseil d'administration de la Fédération des médecins résidents du Québec le 6 février 2015.

8. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 6 février 2015.

9. DATE DE REVISION

La présente politique sera révisée 24 mois après son adoption ou sa révision.

Nota bene

Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication, qui intégrera les principaux éléments du rapport sur Les médecins et les médias sociaux sera ajouté à la liste des documents consultés dès qu'il sera disponible sur le site du Collège, soit vers la fin janvier 2015.

Annexe I

ANNEXE 1

MATRICE DÉCISIONNELLE ANNEXE C DE LA STRATÉGIE ET DU PLAN D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Les principales plateformes qui sont privilégiées par la FMRQ dans un premier temps sont Facebook, Twitter, YouTube et le Blogue. Ces plateformes méritent une attention particulière en ce qui a trait aux contenus à afficher et à ceux qui devront être retirés, au besoin.

Affichage

La Fédération privilégiera de une à deux nouvelles par jour. On visera à intégrer une proportion de contenus émanant de la Fédération ; une proportion provenant d'autres sources (articles, documents, etc.) ; une proportion provenant de la communauté (les abonnés).

À ce jour, on note la publication d'information sur les activités de la FMRQ, de textes sur les projets de loi (10 et 20) ayant un impact sur la relève médicale, d'articles scientifiques liés à la formation médicale (pré et postdoctorale ainsi que la pratique autonome de la médecine).

Gestion de la page Facebook

Les contenus seront élaborés ou identifiés par le service des communications, ou encore soumis à la personne responsable des médias sociaux par des employés ou des membres de la FMRQ.

Cette règle vaut tant pour les contenus qui seront affichés par la FMRQ que par ceux qui seront affichés par les abonnés.

Les contenus seront évalués par le service des communications en fonction de :

- l'importance ou l'urgence de publier (événements, nouvelles, etc. ;
- la pertinence des contenus pour la communauté visée;
- l'intérêt pour les abonnés ;
- la qualité de la publication dans le cas de publications scientifiques.

Les contenus affichés par des tiers seront évalués en fonction de leur pertinence mais, surtout, de leur qualité en lien avec les sujets traités. Des propos déplacés, injurieux, ou autres du même type mèneront au retrait de certains commentaires. Dans certains cas, les auteurs pourront être contactés, afin de leur donner la possibilité de revoir leur texte. (c.f. procédure de filtrage de l'affichage par les tiers).

Le service des communications aura pour rôle de surveiller le flot de commentaires/affichages sur la page Facebook et sur le fil Twitter.

Lorsque des questions seront affichées sur la page Facebook, le service des communications aura pour responsabilité d'y répondre. La réponse pourra être affichée dans les commentaires, rédigée comme un nouvel ajout advenant l'importance de la demande, ou pourra être transmise en privé à la personne concernée, selon le cas.

De manière générale, une question ainsi qu'un commentaire neutre ou positif devrait obtenir réponse dans les 12 heures de son affichage sur Facebook. Toutefois, un commentaire négatif commande une réponse plus rapide, soit généralement dans un délai de 2 heures.

Toutes les interventions de la Fédération sur la page Facebook provenant de la FMRQ devront être faites sous la supervision du directeur général de la Fédération.

Gestion du fil Twitter

Le fil Twitter sera principalement utilisé pour informer la communauté lors de la diffusion de communiqués de presse ou de lettres d'opinion, ou pour diriger les abonnés vers des articles, reportages, opinions, en lien avec des dossiers fédératifs et principalement ceux qui sont favorables aux positions de la relève médicale.

Les messages sur le fil Twitter exigent une réponse rapide, allant de quelques minutes à quelques heures. Un monitoring constant sera effectué à la suite de l'émission ou de la réception de messages. Le service des communications, en étroite collaboration avec le directeur général, assurera le suivi de ces messages et interagira avec les abonnés du fil, selon les positions véhiculées par la Fédération. Aussi, le service des communications consultera périodiquement le fil Twitter de nos principaux interlocuteurs afin d'y déceler des occasions d'interagir.

Blogue

La mise en place d'un blogue où seront publiées des lettres d'opinion provenant du président ou d'autres administrateurs et membres de la Fédération offrira une visibilité encore plus grande à tous les médecins résidents qui souhaiteraient faire valoir leur position sur un sujet.

Le cas échéant, les textes pour affichage sur le blogue de la FMRQ devront être soumis au service des communications avant d'être affichés. Un comité éditorial composé du service des communications et du directeur général permettra d'établir l'intérêt de publier le texte, mais surtout de contrôler et de protéger la Fédération contre la publication de textes qui contreviennent à la mission de la Fédération ou à ses positions.

Nota bene

Le processus d'intervention sur les plateformes privilégiées par la Fédération des médecins résidents du Québec sera constamment ajusté en fonction de l'évolution des interactions avec la communauté.