

POLITIQUE INTERNE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Objectif de la politique

La présente politique¹ vise à sensibiliser les membres de l'École de travail social au sujet des enjeux éthiques, professionnels et interpersonnels liés à l'utilisation des médias sociaux dans les milieux d'enseignement et en contexte professionnel.

Définitions

L'expression **médias sociaux** englobe les technologies en ligne qui permettent à des gens de communiquer entre eux et de partager instantanément de l'information avec des publics locaux, nationaux et internationaux. Il s'agit de lieux virtuels tels Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+, MSN Messenger, Skype, Snapchat, YouTube, Moodle, Foursquare, les blogues, Zoom, etc. Par extension, l'**utilisation** des médias sociaux se rapporte à l'usage d'ordinateurs, Internet, réseaux socionumériques, clavardage, textos, courriels, ainsi que d'autres dispositifs tels que téléphones intelligents, technologie vidéo afin de fournir des informations au public, dispenser des services professionnels ou de communiquer avec d'autres personnes.

Qui sont les **membres de l'École de travail social** ? Il s'agit de toutes les personnes qui étudient, enseignent, y compris les superviseur.e.s, et travaillent au sein de l'École de travail social de l'UQAM.

Énoncé de principes

L'École reconnaît l'importance grandissante des médias sociaux et s'engage à en appuyer une utilisation éthique et responsable basée sur ces valeurs et principes.

Selon les Normes d'agrément de l'[Association canadienne pour la formation en travail social](#) [ACFTS] (2014 : 9) :

« L'unité de formation adopte une politique concernant l'utilisation éthique de toute forme de média social afin d'assurer le respect de la vie privée, de la confidentialité et des intérêts de l'unité de formation et des milieux de stage de formation pratique; l'unité de formation démontre que la politique et les procédures utilisées sont conformes à la législation sur les droits de la personne, à la mission de ACFTS et à la mission de l'unité de formation » (NB/M 2.4.6)¹

¹ Plusieurs documents ont servi d'inspiration pour rédiger cette politique. En plus de ceux relevant du cadre juridique et administratif, il s'agit de : [Guidelines for the Student Use of Social Media and Electronic Communication in Practice Education Settings](#) (Université Dalhousie), [Politique et lignes directrices sur les médias sociaux, École de travail social et de criminologie \(Université d'Ottawa\)](#), [Social Media Policy, School of Social Work \(University of British Columbia\)](#), [Social Media Policy, School of Social Work \(Renison Collège/Waterloo University\)](#) et [Social Media Policy and Guidelines for Social Work Students, School of Social Work, Memorial University](#)

L'École adhère aussi aux valeurs et principes fondamentaux du travail social :

- Respect de la dignité et de la valeur inhérente des personnes
- Poursuite de la justice sociale
- Service à l'humanité
- Intégrité dans l'exercice de la profession
- Confidentialité dans l'exercice de la profession
- Compétence dans l'exercice de la profession.

Enfin, l'École valorise la liberté académique et la liberté d'expression en tant que piliers de la formation et affirme les droits à l'image et à la vie privée de chaque individu, et le droit de ne pas souffrir d'intimidation, de harcèlement et de discrimination.

Cadre administratif et juridique

La présente politique s'appuie sur les lois, règlements et autres documents suivants, qui régissent nos interactions professionnelles par rapport aux médias sociaux :

- Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chapitre C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, L.R.C. (1985)
- Code des professions, chapitre C-26
- Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, chapitre C-26, r. 286
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1
- Éthique de la recherche avec des êtres humains. Énoncé de politique des trois Conseils (Canada 2014)
- Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux (Québec 2016)
- Balises entourant l'utilisation des médias sociaux par les membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- Règlement (no. 5) des études de premier cycle de l'UQAM
- Règlement (no. 8) des études de cycles supérieurs de l'UQAM
- Règlement (no. 12) sur l'utilisation et la gestion des actifs informationnels de l'UQAM
- Règlement (no. 18) sur les infractions de nature académique de l'UQAM
- Politique (no. 16) sur le harcèlement sexuel de l'UQAM
- Politique (no. 28) sur les relations interethniques de l'UQAM
- Politique (no. 44) d'accueil et de soutien des étudiants en situation de handicap

À la demande de la direction de l'École, un comité sera formé pour étudier au cas par cas les situations où la politique apparaît ne pas avoir été respectée. Les recommandations de ce comité tiendront compte des évolutions technologiques ainsi que de la complexité des enjeux dans les divers milieux concernés.

Lignes directrices

1. **Les comportements attendus lors de l'utilisation de médias sociaux font état d'une attitude respectueuse des opinions dans un esprit d'ouverture et de dialogue inclusif et pacifique, dans le respect de la diversité humaine, du respect de la vie privée et de la réputation d'autrui, du respect des informations confidentielles portées à leur attention et du respect de l'intégrité et de la dignité de la personne, sur le campus ou à l'extérieur de celui-ci, y compris dans les lieux de stages.**
2. Les propos haineux, racistes, sexistes, capacitistes ou homophobes de même que les messages incendiaires, les insultes et les grossièretés sont proscrits.
3. L'information partagée (au sens large, incluant la production, reproduction, conservation et diffusion de textes et d'images) sur les réseaux sociaux étant accessible au grand public, en aucun temps des renseignements confidentiels propres à l'École, aux lieux de stage et aux personnes qui reçoivent des services ne doivent être divulgués.
4. Cette même mise en garde quant à l'accès au grand public d'informations partagées sur les médias sociaux prévaut également pour le respect de la vie privée des membres de l'École et des personnes côtoyées dans les cours et dans les milieux de stage de formation pratique.
5. Il est essentiel que les étudiant.e.s prennent connaissance des règles qui définissent l'utilisation des médias sociaux de l'organisme où s'effectue leur stage, et les respectent.
6. Les personnes qui fournissent des *services sociaux électroniques* (télépratique) sont tenues de respecter les normes touchant le consentement éclairé, la protection de la vie privée et la confidentialité, les limites, les relations duelles et les conflits d'intérêts, la compétence professionnelle, la tenue des dossiers et les relations entre collègues.
7. L'École suggère à tous ses membres de se renseigner, entre autres, au sujet des paramètres de confidentialité de chaque plateforme Internet d'interactions ou médias sociaux utilisées, et veille à ce que tous et toutes soient informé.e.s de la présente politique.
8. L'École s'assure de publier, sur son site Web, la présente politique et d'en assurer sa mise à jour.

De plus, les discussions et échanges devraient se dérouler conformément à la [nétiquette \(Appendice A\)](#).

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par l'Assemblée départementale, soit le 17 mai 2019.

Appendice A. Nétiquette

Source : Extraits de [Office québécois de la langue française, 2002](#).

« La nétiquette [mot formé de *net* et d'*étiquette*] concerne les conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans leur utilisation des médias sociaux, notamment lors des échanges dans les forums sur le web ou par courrier électronique.

La nétiquette repose sur des valeurs telles que la tolérance, le respect d'autrui, l'écoute et la politesse. En fait, les règles élémentaires de savoir-vivre s'appliquent autant dans l'univers d'Internet que dans celui des communications traditionnelles. Ainsi, les propos haineux, racistes ou sexistes de même que les messages incendiaires, les insultes et les grossièretés sont à exclure.

Il est ainsi souhaitable de respecter certaines consignes de nature plus ou moins technique, dont les suivantes :

- utiliser un langage courtois;
- éviter d'écrire en majuscules, car cela équivaldrait à crier ou à protester avec force. De plus, l'emploi exclusif de majuscules ralentit beaucoup la lecture et gêne la compréhension du texte. Au lieu d'utiliser la majuscule pour mettre en évidence une information importante, il est préférable d'utiliser le caractère gras (voire la couleur), et ce, avec parcimonie. Il faut noter que le soulignement est réservé aux hyperliens et l'italique, aux usages habituels;
- en raison de la confidentialité très relative des échanges électroniques, ne pas envoyer de messages qui pourraient être compromettants pour autrui (ou pour soi), à moins de les crypter;
- aviser les interlocuteurs de son absence grâce à la fonction des messageries électroniques qui permet de transmettre une réponse automatique d'absence;
- ne pas inclure de destinataires en copie conforme qui ne seraient pas concernés par le sujet;
- aviser l'expéditeur que le courriel que l'on a reçu de lui par erreur n'a pas été transmis au bon destinataire. De même, aviser le destinataire lorsqu'on s'aperçoit qu'on n'a pas envoyé le courriel à la bonne personne;
- respecter les droits d'auteur de ce que l'on reproduit et citer les sources utilisées;
- aviser la personne concernée lorsqu'on rapporte ses propos ou que l'on veut transmettre ses coordonnées;
- compresser les fichiers joints lourds, afin d'en limiter le temps de téléchargement;
- ne pas envoyer de chaînes de courriels ni de publicité par courriel ».

Source : Extraits de [Office québécois de la langue française, 2002](#).