

MODÈLE DE POLITIQUE D’UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Nous sommes à l’ère du numérique et tous vos employés, ou presque, sont actifs sur les médias sociaux. C’est pourquoi il est de plus en plus recommandé de réglementer l’utilisation des médias sociaux dans le cadre de vos politiques d’entreprise afin de la protéger et éviter les dérapages. À la FCEI, nous travaillons sans relâche afin de vous offrir un service personnalisé et créer des outils spécialisés qui répondent réellement à vos besoins. Dans cette optique, vous découvrirez ci-dessous un modèle de politique d’utilisation des médias sociaux que vous pourrez adapter avant de l’ajouter à vos autres politiques d’entreprise en place. Nous espérons que ce nouvel outil s’ajoutera à vos incontournables en matière de gestion des ressources humaines.

**Recommandations sur l’utilisation et l’implantation de cette politique**

Lorsque l’entreprise implante une nouvelle politique, il est important de la communiquer adéquatement aux employés. Certains employés peuvent être réfractaires au changement ou avoir l’impression que l’entreprise brime leur liberté d’expression par l’implantation de cette politique. Pour s’assurer que tout se passe pour le mieux, voici quelques conseils :

* Présentez cette politique comme un document officiel qui doit être pris au sérieux, mais dont le but n’est pas de prendre en défaut les employés.
* Expliquez pourquoi cette politique est essentielle.
* Rendez-la facilement accessible pour consultation par les employés.
* Attitrez une personne ressource pour répondre aux questions et aux inquiétudes des employés.
* Encouragez vos employés à prendre part aux discussions et à partager les publications de l’entreprise et soulignez les bons coups!

**Quelques indications pour vous aider à personnaliser votre politique des médias sociaux :**

* Les mots surlignés en gris doivent être remplacés par les informations de votre entreprise.
* *Nous avons également inséré en italique des conseils à prendre ou à laisser que vous devrez effacer avant l’impression de ce document.*

Il est important de mettre à jour périodiquement la politique d’utilisation des médias sociaux puisqu’il s’agit d’un univers en constante évolution. De nouvelles plateformes peuvent émergées et l’utilisation que l’ont fait des médias sociaux peut se transformer. En tant que membre FCEI, vous avez un accès privilégié et gratuit à un service d’aide aux entreprises où des conseillers en ressources humaines pourront vous aider à modifier ou compléter le présent document.

**Besoin de conseils personnalisés? Contactez-nous!**

**1 888 234-2232 |** [**fcei@fcei.ca**](mailto:fcei@fcei.ca)

***Ce guide vous est fourni à titre indicatif seulement. La FCEI se dégage de toutes responsabilités quant à son contenu final et l’utilisation et l’interprétation qui en sera faite subséquemment par l’entreprise ou une tierce partie.***

***Retirez cette page de présentation lorsque vous préparez la politique des médias sociaux de votre entreprise.*** 

**INSÉREZ VOTRE LOGO ICI**

**POLITIQUE D’UTILISATION**

**DES MÉDIAS SOCIAUX**

*Dernière mise à jour le 15 août 2017*

**TABLE DES MATIÈRES**

*Pour mettre à jour la table des matières ci-dessous, cliquer sur le bouton droit de votre souris, sélectionner « Mettre à jour les champs », puis « Mettre à jour toute la table ».*

[**Contexte 4**](#_Toc490554679)

[**Objectif 4**](#_Toc490554680)

[**Champ d’application 4**](#_Toc490554681)

[**Définitions 4**](#_Toc490554682)

[**Directives générales 5**](#_Toc490554683)

[**Réputation de l’entreprise 5**](#_Toc490554684)

[**Contenu des publications 5**](#_Toc490554685)

[**Interactions avec le public 5**](#_Toc490554686)

[**Portée des publications 6**](#_Toc490554687)

[**Renseignements confidentiels 6**](#_Toc490554688)

[**Modalités d’utilisation 7**](#_Toc490554689)

[**Mesures disciplinaires 7**](#_Toc490554690)

[**Personnes ressources 7**](#_Toc490554691)

[**Annexe 1: Liste des comptes officiels de l’entreprise 8**](#_Toc490554692)

[**Annexe 2 : Attestation de lecture et compréhension 9**](#_Toc490554693)

# Contexte

Les médias sociaux se multiplient et font désormais partie intégrante de notre quotidien, au travail comme à la maison. Nom de l’entreprise, ci-après « L’entreprise », reconnaît leur potentiel positif dans le monde concurrentiel d’aujourd’hui pour générer de la visibilité, entretenir de bonnes relations avec les clients et participer aux discussions. Cependant, l’utilisation inappropriée des médias sociaux peut porter atteinte à la réputation et à l’image publique de l’entreprise. Il est donc important de se doter d’une politique d’utilisation afin de s’assurer que la présence en ligne soit positive et pour éviter les faux pas.

# Objectif

Le but de ce document est de vous outiller et de vous sensibiliser à utiliser adéquatement les médias sociaux. Cette politique permet aussi d’assurer le respect de la vie privée de chacun ainsi que la protection des renseignements confidentiels de l’entreprise. Enfin, le présent document vous informera des modalités d’accès et d’utilisation des médias sociaux, de vos responsabilités face à ceux-ci ainsi que des sanctions qui y sont reliées.

# Champ d’application

La politique s’applique à tous les employés de l’entreprise, sans exception. Elle s’applique à toutes les publications de l’entreprise, mais aussi, et sans s’y limiter, aux publications et commentaires qui impliquent directement ou indirectement l’organisation ou un de ses employés et ce, peu importe la plateforme utilisée (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, YouTube, blogue, etc.).

# Définitions

Dans cette politique, le terme « médias sociaux » signifie :

* Toute forme de site internet ou d’application sur internet ou appareil mobile (téléphone, tablette, etc.) permettant l’interaction et le partage de contenu.

Les médias sociaux incluent, mais ne se limitent pas à :

* Les sites sociaux de réseautage (p. ex. : Facebook, Twitter, LinkedIn)
* Les sites de partage de vidéos ou de photographies (p. ex. : YouTube, Google+, Instagram, Snapchat)
* Les blogues et les forums de discussion
* Les encyclopédies en ligne (p. ex. : Wikipédia)
* Tout autre site internet permettant d'utiliser des outils de publication en ligne

# Directives générales

Voici des directives concernant le comportement qui est attendu de votre part lorsque vous publiez, partagé et commenté du contenu sur les médias sociaux.

### Réputation de l’entreprise

* Protégez la réputation de l’entreprise. Il est primordial de ne publier aucun propos qui pourrait nuire à l’image et à la réputation de l’entreprise ou d’un de ses employés.
* Évitez de vous présenter en tant que porte-parole de l’entreprise. Seuls les dirigeants de l’entreprise et les personnes identifiées comme des porte-paroles ont l’autorisation d’utiliser les comptes officiels de l’entreprise et de s’exprimer en son nom.
* Écrivez tout commentaire ou opinion personnels au « je » afin de déresponsabiliser l’entreprise des propos. Demeurez transparent et précisez que les propos viennent de vous personnellement et non de l’entreprise.

### Contenu des publications

Les directives suivantes s’appliquent aux publications sur les pages de l’entreprise, qui mentionnent l’entreprise ou qui concernent l’entreprise et ses activités, directement ou indirectement.

* La publication de propos racistes, haineux, diffamatoires ou injurieux est strictement interdite.
* Ne publiez pas de propos négatifs au sujet des concurrents. Il est plutôt suggéré de mettre en valeur les forces de l’entreprise.
* Lorsque vous publiez ou partagez du contenu, assurez-vous de sa véracité et indiquez vos sources.
* Assurez-vous d’avoir les autorisations nécessaires ou les droits d’auteur avant de publier quoi que ce soit (p. ex. : musique, vidéo, photos).
* Avant de publier, posez-vous les questions suivantes :
  + Comment le public et les clients percevront-ils ces propos?
  + Ces renseignements contredisent-ils la position officielle de l’entreprise?
  + Les médias ou d’autres parties intéressées pourraient-ils se servir de ces renseignements pour porter atteinte à la marque ou à la réputation de l’entreprise?
* En cas de doute, ne publiez pas.

### Interactions avec le public

* Ne fournissez pas de conseils d’affaires sur les médias sociaux, à moins d’être autorisé à le faire. Acheminez plutôt les demandes à la personne ou au département concerné.
* Évitez de participer à des disputes en ligne avec votre auditoire. N’utilisez pas d’insultes personnelles ou d’obscénités.

### Portée des publications

* Soyez conscient que ce que vous publiez a une durée de vie quasi illimitée.
* Sachez qu’il est pratiquement impossible de retirer complètement les publications des médias sociaux même si vous les supprimez de leur source originale puisqu’il est impossible de savoir où elles ont été republiées.
* Vos publications peuvent facilement être retracées lors de recherches, même si elles sont publiées dans un forum privé.

### Renseignements confidentiels

* Ne partagez pas de renseignements confidentiels ou réservés à l’usage interne.
* Sont considérés comme confidentiels, mais sans s’y limiter, les informations suivantes :
  + Le rendement financier
  + La liste de clients
  + La liste de prix
  + Les procédés de l’entreprise
  + Les stratégies de l’entreprise
  + Etc.

# Modalités d’utilisation

La consultation et l’utilisation des médias sociaux pendant les heures de travail sont permises à des fins professionnelles uniquement.

La consultation et l’utilisation des médias sociaux à des fins personnelles sont permises pendant les pauses uniquement.

*En fonction du type d’environnement de travail, vous pourriez aussi restreindre la présence des appareils sur les lieux de travail en exigeant par exemple que les téléphones cellulaires soient laissés au vestiaire.*

# Mesures disciplinaires

Si l’entreprise a des motifs raisonnables de croire qu’un employé ne respecte pas la présente politique, elle se réserve le droit d’exercer une surveillance et une vérification ponctuelle de l’utilisation des médias sociaux par cet employé.

*La surveillance des activités électroniques des employés est encadrée par le droit à la vie privée. Pour de l’information à ce sujet, consultez notre capsule juridique :* <https://tinyurl.com/y7sxm43v>

Dans le cas d’une utilisation non conforme des médias sociaux, l’entreprise peut exiger le retrait des propos ainsi que la publication d’excuses, le cas échéant. Des mesures disciplinaires seront prises en fonction de la nature et de la gravité de la situation. Les mesures disciplinaires peuvent aller d’un avertissement à un congédiement en cas de manquement grave ou répété.

*Si une politique d’entreprise ou une convention collective prévoit un processus disciplinaire, vous pourriez plutôt indiquer :*

*Les mesures disciplinaires seront appliquées conformément*

* *À la section « mesures disciplinaires » de la politique ABC*
* *à l’article 123 de la convention collective*

# Personnes ressources

Pour toutes questions concernant le contenu de cette politique et son application, veuillez contacter :

Nom de la personne : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Annexe 1: Liste des comptes officiels de l’entreprise

L’entreprise possède des comptes officiels sur les médias sociaux suivants :

*Inscrire le nom et intégrer un lien pour chaque compte officiel.*

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte Facebook | lien vers le compte Facebook |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte LinkedIn | lien vers le compte LinkedIn |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte Instagram | lien vers le compte Instagram |

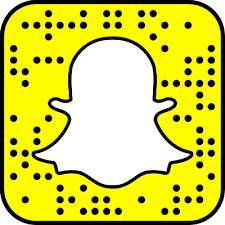
|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte Google+ | lien vers le compte Google+ |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte Pinterest | lien vers le compte Pinterest |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte Snapchat | lien vers le compte Snapchat |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte YouTube | lien vers le compte YouTube |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du compte Twitter | lien vers le compte Twitter |

****

# Annexe 2 : Attestation de lecture et compréhension

Je, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, atteste avoir pris connaissance de la politique d’utilisation des médias sociaux.

Je reconnais avoir reçu toute information pertinente me permettant d’avoir une bonne compréhension relativement au contenu ou à la portée du présent document.

Signature de l’employé Date

Signature du supérieur immédiat Date

**S.V.P., remettre cette lettre à votre supérieur immédiat après l’avoir signé.**

*Conservez cette lettre dans le dossier personnel de l’employé*