



POLITIQUE DE GESTION RELATIVE À L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Le 29 avril 2021

Préparé par
France Proulx
Agente d'administration et de communication

*Le genre masculin est utilisé dans le présent document comme genre neutre.
L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.*

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique est en vigueur à compter du 29 avril 2021.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les employés de la Corporation de développement communautaire (CDC) Drummond, aux membres de son conseil d'administration lorsque spécifié et aux membres de certains comités de travail. Elle comporte l'utilisation des médias sociaux pendant et hors des heures de travail, d'internet et du téléphone cellulaire pendant les heures de travail, la prise de photo ou enregistrement et de l'utilisation des appareils électroniques de la CDC.

POLITIQUE

La CDC reconnaît l'importance d'internet et des médias sociaux, pour répondre à ses objectifs de visibilité et de reconnaissance.

La CDC encourage tous ses employés à soutenir ses activités par le biais de leurs canaux personnels de réseautage social et de publication de contenu, tout en respectant les directives présentées dans ce document.

La CDC entend baliser l'utilisation en son nom des médias sociaux et émettre des règles claires à ses employés. Ces règles s'intéressent notamment à l'utilisation de l'internet, du cellulaire en milieu de travail et des médias sociaux pour publier et faire rayonner les messages officiels de la CDC.

OBJECTIF GÉNÉRAL

La présente politique a pour objectif général d'établir les principes et les directives que doivent suivre les employés et les administrateurs lors de l'utilisation des diverses formes de technologies de communication. La présente politique, dans le respect des droits fondamentaux des individus, confirme :

- Le droit à la vie privée et des renseignements personnels;
- Le droit à la protection de la réputation, de la dignité et de l'honneur de nos employés, des administrateurs, des membres et de la corporation en général;
- L'obligation et les responsabilités des employés et de l'employeur en matière de loyauté, de confidentialité et de civilité;
- L'obligation de l'employeur de faire cesser toute forme de harcèlement dont celle pouvant être effectuée par le biais des médias sociaux.

DÉFINITION

La présente politique vise l'utilisation des applications web et mobiles pour l'interaction sociale et l'échange de contenus générés par les utilisateurs. Le terme « médias sociaux » comprend, de manière non limitative, les plates-formes comme Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, les blogues, les forums de discussions, les wikis, les communautés en ligne, et les plates-formes similaires en ligne.

PRINCIPES

La CDC établit les règles de conduite suivantes en matière d'utilisation des médias sociaux :

- **Responsabilité d'application** : La direction générale est seule autorisée à accorder une permission d'utiliser le logo de la CDC et de parler au nom de celle-ci.

- **Exclusivité de publication** : La CDC utilise exclusivement les médias autorisés par la direction générale, soit le site Web et la page Facebook. D'autres médias pourraient s'ajouter au fil du temps. Les employés qui ont mis en ligne des sites utilisant le logo et les outils de la CDC, sans autorisation de la direction, afin de véhiculer des messages officiels, ou d'entretenir des relations à caractère officiel avec des clients ou partenaires doivent prendre les mesures pour mettre fin à ces activités ou les régulariser.
- **Identification sur les médias sociaux** : Tout employé doit divulguer son identité lorsqu'il s'engage dans des discussions ou dans le partage de contenu lié à la CDC. Advenant que l'employé souhaite exprimer une opinion sur un sujet controversé, il doit inclure un avertissement indiquant que les opinions exprimées sont les siennes et non celles de la CDC ou de ses employés ou membres du CA. L'employé a alors l'obligation de s'identifier comme faisant partie du personnel de la CDC en utilisant son nom et son prénom complets. Les employés ayant un blogue personnel, un microblogue (Twitter), un site web ou autres et qui s'interrogent sur une question d'éthique ou de conflit d'intérêts ayant trait aux médias sociaux ont la responsabilité d'en discuter avec la direction générale préalablement à tous gestes ou actions.
- **Informations sur la portée des médias sociaux** : Tout employé est responsable personnellement de ses actes. Dans le cadre de la présente politique, l'employé est formé et informé, entre autres, concernant les aspects suivants :
 - Que des informations peuvent être relayées « d'amis en amis » et souvent, peuvent devenir visibles aux relations de ces « amis »;
 - Que toute vidéo ou image peut être très facilement copiée puis utilisée à leur insu;
 - Que les documents électroniques sont admissibles devant un tribunal et que les « écrans imprimés » le sont également;
 - Que des informations diffusées sur les médias sociaux peuvent y être gardées sur des serveurs informatiques malgré une suppression de leur part;
 - Que ces médias sociaux peuvent être victimes de piratage et ainsi, voir leur contenu diffusé publiquement et utilisé de façon illégale.
- **Protection de la propriété intellectuelle** : Aucun employé ne peut divulguer d'informations privées ou confidentielles sur la CDC, ses employés, ses membres de CA, ses clients et ses fournisseurs sur les médias sociaux. Les messages publiés doivent respecter les marques déposées, la propriété intellectuelle et les informations exclusives. Aucun contenu créé par des tiers ne devrait être publié sans l'autorisation préalable du propriétaire du contenu.
- **Usages inappropriés** : La CDC interdit les usages inappropriés de création et de partage de contenus en son nom, entre autres :
 - Les messages à caractère : obscène, raciste, sexiste, violent, sexuel ou pornographique;
 - Les attaques personnelles, les insultes ou les propos jugés inappropriés;
 - Les propos diffamatoires;
 - Le contenu plagié ou contrevenant aux droits d'auteurs, de marque de commerce, etc.;
 - Du matériel publicitaire.

Le terme « inapproprié » est utilisé, il comprend, sans s'y limiter, des sites ou des sujets faisant valoir des principes ou des valeurs contraires aux principes fondamentaux de la CDC ou ceux généralement reconnus dans le monde du communautaire. Il peut également s'agir du ton utilisé : impoli ou désobligeant, agressif, sarcastique, blessant, calomnieux, méprisant ou autres, ou encore, d'un acte commis de mauvaise foi pour nuire à une personne ou à la CDC.

- **Utilisation du cellulaire** : La CDC n'interdit pas son utilisation sur les heures de travail, toutefois, recommande que celui-ci soit utilisé à des fins personnelles uniquement durant les moments de pause ou de dîner.

BONNES PRATIQUES

Lorsqu'un employé, un administrateur ou un membre de comité navigue sur internet ou utilise les médias sociaux en parlant de la CDC, il est important de considérer qu'il évolue en public et que ses propos ont des répercussions sur lui-même et possiblement sur la CDC.

Ainsi, voici quelques recommandations pour protéger la réputation personnelle et celle de la CDC :

- En cas de doute, ne pas publier;
- Être conscient que l'on représente la CDC;
- Faire toujours une pause pour réfléchir avant d'envoyer une communication;
- Envoyer des commentaires significatifs et respectueux;
- Respecter les informations et les contenus exclusifs ainsi que la confidentialité;
- Lorsqu'il y a un désaccord avec les autres, rester courtois et poli;
- Se limiter à son domaine d'expertise;
- Citer ses sources, s'il y a lieu;
- Garder des traces de ses interactions en ligne;
- La CDC ne sollicite pas ou ne contraint pas ses employés à adhérer aux médias sociaux qu'elle développe; par contre, elle accepte les demandes d'adhésion de ses employés.

NÉTIQUETTE

La CDC demande à ses employés, administrateurs et membres de comité de faire preuve de nétiquette lorsqu'ils s'expriment au nom de la corporation ou qu'ils traitent de sujets liés à la corporation sur les médias sociaux.

La nétiquette est un « ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums ou par courrier électronique » (exemple : <http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/internet/netiquet.htm>).

Plusieurs versions de la nétiquette sont publiées et visent les différents usages en vogue sur les médias sociaux. En raison de l'arrivée incessante de nouveaux médias sociaux, la nétiquette est appelée à varier selon les usages et les médias. S'il ne fallait retenir qu'une règle : *ce que vous ne feriez pas lors d'une conversation réelle face à votre correspondant, ne prenez pas l'internet comme bouclier pour le faire.*

PROTECTION DE L'IDENTITÉ

Tout utilisateur de médias sociaux doit :

- Choisir des mots de passe sécuritaires (la règle générale veut qu'ils soient composés d'au moins 7 caractères, dont des chiffres ainsi que des lettres minuscules et majuscules). Ces mots de passe doivent demeurer confidentiels en tout temps. Il est suggéré de les changer régulièrement.

CYBERINTIMIDATION

- Conformément à sa *Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes*, la CDC interdit toute forme de cyberintimidation.

RESPONSABILITÉ D'APPLICATION

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique et d'en assumer le contrôle. Elle doit appliquer toutes les mesures de surveillance et de contrôle appropriées et celles qui y sont prévues expressément afin d'en assurer son respect.

Tout manquement aux dispositions de ce code par un employé, par un membre de comité ou par un visiteur pourra entraîner des mesures. Le Conseil d'administration, sous recommandation du Comité des ressources humaines, déterminera les mesures dans les situations impliquant un membre du conseil ou un membre de comité. La direction générale sera responsable du traitement de toute situation impliquant un employé ou un visiteur et devra par la suite en informer le Conseil d'administration.

Tout utilisateur est responsable des préjudices occasionnés à autrui, qu'ils soient corporels, moraux ou matériels et doit assumer les conséquences liées à la réparation de tels préjudices. Toute personne contrevenant au code de conduite est passible, en plus des pénalités prévues à la loi, des sanctions suivantes :

- Annulation des droits d'accès aux équipements et services visés par la présente politique;
- Remboursement à la CDC de toute somme que cette dernière serait dans l'obligation de défrayer suite à une utilisation non autorisée, frauduleuse ou illicite de ses services ou actifs informatiques et de télécommunication;
- Remboursement à la CDC des coûts encourus pour le travail effectué et le remplacement de pièces volées ou détériorées;
- Mesures disciplinaires ou autres sanctions prévues dans les règlements de la CDC. Un employé ne respectant pas la présente politique pourra se voir attribuer toute mesure disciplinaire conséquente avec la gravité et la récurrence des actes reprochés. Selon les circonstances, une telle offense peut être passible de congédiement.

RESPONSABILITÉ DES EMPLOYÉS

L'employé est responsable d'effectuer son travail en respectant le cadre de la présente politique. L'employé doit notamment : s'assurer, en consultant la direction générale, que toutes les communications qu'il effectue respectent la présente politique particulièrement lorsque cette communication implique, directement ou indirectement, la CDC.

L'employé doit s'assurer en tout temps que le pare-feu et le logiciel antivirus sont en fonction sur son poste de travail et n'a pas le droit de désactiver ceux-ci pour aucune considération. L'employé est tenu de respecter en tout temps les droits d'auteur, les marques de commerce et tous autres droits concernant les contenus en ligne.

Sous réserve de la présente politique, il est strictement interdit :

- D'utiliser les médias sociaux à des fins personnelles au travail sauf lors des périodes de pauses ou de repas. Que ce soit sur un équipement informatique lui appartenant ou appartenant à la CDC.
- L'équipement informatique mis à la disposition des employés ne peut être utilisé pour des fins personnelles sauf avec l'autorisation de la direction générale.
- D'utiliser le nom ou l'image (vidéo ou photo) d'un employé ou toutes autres personnes avant d'en avoir obtenu le consentement au préalable.
- De prendre et/ou de publier des photos de la CDC, incluant celles prises au cours de manifestations, de mobilisations, d'activités avec ses membres, sans le consentement de la direction générale.
- De divulguer des informations de nature confidentielle par le biais des médias sociaux.
- En tout temps et de quelque façon que ce soit, de divulguer des renseignements personnels ou qui permettraient d'identifier, directement ou indirectement : les employés de la CDC, les membres du CA ou membre d'un comité ou « ex » salariées, cadres ou membres du CA.

Il est strictement interdit sans l'autorisation de la direction générale :

- De télécharger ou d'installer des programmes ou logiciels (Sharewares) sur un poste informatique.
- De copier des fichiers de configuration de systèmes ou de données.

DIFFUSION ET RÉVISION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Après son adoption par le conseil d'administration, la présente politique sera accessible aux employés sur le site intranet de la CDC. Lors de son embauche, l'employé sera avisé d'une telle politique.

La CDC Drummond s'engage à revoir périodiquement la présente politique afin de l'adapter ou de la bonifier en fonction des circonstances particulières, d'événements passés, de l'évolution dans le temps des pratiques de la CDC ou de la législation.

ANNEXE

PAGE FACEBOOK

OBJECTIFS

Cette page a pour but de rendre accessible à ses membres et à la communauté en général diverses informations sur la CDC Drummond elle-même, sur ses membres et tous autres faits ou articles susceptibles d'intéresser ses lecteurs. Elle sert notamment à rejoindre rapidement un grand nombre de personnes et à publiciser les activités de ses membres afin de mieux faire connaître ces organismes.

FONCTIONNEMENT

Il y a deux administrateurs de la page en tout temps, décider par la direction générale. Normalement, il s'agit de l'agent de communication et de la direction générale. Seules ces personnes sont autorisées à publier du contenu sur la page de la CDC Drummond. Les gens de la communauté peuvent interagir sur les publications.

RÔLES

- Publier du contenu
- Respecter les règles de publication
- Répondre aux commentaires de leur publication
- Supprimer les commentaires non conformes, s'il y a lieu
- Gérer les messages privés et référer au besoin aux organismes membres

RÈGLES DE PUBLICATION

Les publications peuvent comporter les activités de nos membres (exemples : levée de fonds, recherche de bénévoles, bulletin d'information, offre d'emploi, etc.) et de nos partenaires (exemples : Centraide, CIUSSS, RQACA, Ville de Drummondville, députés, informations sur le communautaire, etc.). Les publications doivent être en lien avec notre mission.

Un maximum d'une publication par mois en lien avec de la sollicitation d'argent ou des activités de financement du même organisme est autorisé.

C'est le rôle de l'organisme membre de fournir des publications exemptes de fautes de français. Le logo de l'organisme doit être présent et de bonne qualité.

Les administrateurs s'assurent que les propos publiés ne peuvent être mal interprétés.

La CDC se réserve en tout temps le droit d'effacer sur sa page tous commentaires jugés non pertinents.

ACTIVITÉS

Autant que possible, la CDC soutien ses organismes membres en mettant un J'AIME sur leurs publications.

CONTENUS INTERDITS

Les messages suivants ne seront pas publiés :

- Incitant la haine;
- Contenant des insultes;
- Contenu pornographique;
- Contenu grossier;
- Opinion politique;
- Promotion de compagnies ou services privés;
- Pouvant porter préjudice.

Publicité ou référencement d'une compagnie privée sauf lors de remerciements d'un partenaire (exemple : donateur, commandite, activités où la CDC est partenaire avec d'autres, etc.).

MESSAGERIE (MESSENGER)

La CDC s'assure de répondre aux messages reçus dans un délai raisonnable.

Si un message est adressé spécifiquement à une personne de la CDC, les administrateurs transféreront celui-ci directement.

Nous nous engageons à maintenir la confidentialité des messages reçus.

INFOLETTRE

OBJECTIFS

L'infolettre a pour but de partager à ses membres et à la communauté en général des nouvelles de la CDC, l'actualité de ses membres, des informations générales sur ses partenaires et des articles intéressants en lien avec sa mission.

FONCTIONNEMENT

Les membres sont invités à faire parvenir les informations qu'elles souhaitent partager directement à l'agent de communication selon les délais prescrits dans le document [Informations sur les demandes de parutions](#).

RÔLES

- Publier du contenu, normalement les 1^{er} et 15 du mois de septembre à juin et au besoin, une fois en juillet et en août.

RÈGLES DE PUBLICATION

Les publications peuvent comporter les activités des membres (exemples : levée de fonds, recherche de bénévoles, bulletin d'information, offre d'emploi, etc.) et de nos partenaires (exemples : Centraide, CIUSSS, RQACA, Ville de Drummondville, députés, informations sur le communautaire, etc.). Les publications doivent être en lien avec notre mission.

Un maximum de trois publications par organismes peut être autorisé par édition.

C'est le rôle de l'organisme membre de fournir des publications exemptes de fautes de français. Le logo de l'organisme doit être présent et de bonne qualité.

CONTENUS INTERDITS

Publicité ou référencement d'une compagnie privée sauf lors de remerciements d'un partenaire (exemple : donateur, commandite, activités où la CDC est partenaire avec d'autres, etc.).

SITE WEB

OBJECTIFS

- Promouvoir les services et les activités de la CDC.
- Offrir une visibilité et un référencement maximum à ses membres.
- Publier des offres d'emplois, des communiqués ou autres informations pertinentes.
- Offrir des exemples de documentation et afficher le plan de formation annuelle.

FONCTIONNEMENT

L'agent de communication s'assure de la mise à jour du site ainsi que des publications à effectuer.

RÈGLES DE PUBLICATION

C'est à l'agent de communication avec l'entremise de la direction générale d'alimenter le site web CDC adéquatement.

Les offres d'emplois reçues de nos membres sont automatiquement affichées à la page [Nouvelles](#) le plus rapidement possible.

Chaque organisme est responsable de faire parvenir directement à la CDC toute demande de modification dans sa fiche membre.