

10 CONSEILS POUR L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

... ET DEUX PRINCIPES INCONTOURNABLES :

>> Les médias sociaux sont là – vous ne pouvez les ignorer.

>> Les lois et la déontologie s'appliquent dans la sphère des médias sociaux – songez-y!

1 **Sensibilisez vos employés** au fait que les médias sociaux sont des espaces publics et les informations qui y circulent sont publiques ou peuvent le devenir facilement. Une fois publiée, une information peut être difficile à supprimer, et son auteur peut être retracé et identifié.



Trucs et astuces

Définissez les médias sociaux visés : Facebook, Twitter, LinkedIn, mais aussi les textos, les wikis, les balados, les blogs, le clavardage, etc.

2 Décidez si votre entreprise sera présente ou non sur les médias sociaux et si oui, **identifiez clairement la personne ou le service responsable de parler** au nom de l'entreprise.

3 Même si votre entreprise n'est pas présente sur les médias sociaux, **établisseez une politique** pour guider vos employés dans leur utilisation personnelle.

4 Adoptez une politique **qui tient compte** de vos produits, de votre clientèle et de l'utilisation des médias sociaux par votre entreprise.



Trucs et astuces

De nombreux modèles de politiques sont disponibles pour consultation sur le Web. *Comment bâtir votre politique d'utilisation des médias sociaux*, paru en 2011 aux Éditions Yvon Blais, est également un bon ouvrage de référence.

5 Assurez-vous de **communiquer votre politique** sur l'utilisation des médias sociaux à vos employés et de **former** votre personnel. Prévoyez la **mise à jour** de votre politique au besoin.

Indiquez clairement vos attentes à vos employés, ainsi que les comportements acceptables et ceux qui ne le sont pas. Informez-les que le contenu de leurs publications peut faire l'objet de surveillance, ainsi que des conséquences ou sanctions prévues en cas de violation.



Trucs et astuces

Le meilleur moyen pour communiquer votre politique est de **rester simple et concis**.

Une courte vidéo destinée à vos employés peut être un bon moyen de lancer la discussion et d'indiquer clairement vos attentes. Voici deux bons exemples, disponibles sur YouTube :

- *Department of Justice*, de Victoria en Australie : [« Social Media Policy »](#)
- Transports Canada : [« Les médias sociaux au travail »](#)



10 CONSEILS POUR L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX (suite)

6 Rappelez aux employés que leurs **obligations légales et déontologiques s'appliquent dans la sphère des médias sociaux** et que les politiques de l'employeur continuent de s'appliquer : jugement, bon sens et professionnalisme sont toujours de rigueur, de même que le devoir de loyauté envers l'employeur.



Trucs et astuces

Des règles de conduite claires sont essentielles dans votre politique.

- » Invitez vos employés à prendre conscience **des risques d'atteinte à la réputation** (de l'entreprise ou de celle de tiers) ainsi que de la **possibilité de poursuites**, et ce, même dans le cadre de l'utilisation d'une page personnelle, en dehors du travail.
- » Rappelez à vos employés qu'**ils sont responsables** de ce qu'ils publient, et qu'ils le font à titre personnel.
- » Invitez vos employés à **inclure l'avis** suivant (ou un avis similaire) sur leur site personnel s'ils en ont un : « Les opinions exprimées sur cette page (ce site ou ce blogue) sont les miennes et peuvent ne pas refléter celles de mon employeur. »

7 Pour vos certifiés, insistez particulièrement sur le fait que **les règles et principes** concernant la publicité et les représentations relatives aux produits et services **s'appliquent** sur Internet et sur les médias sociaux.

8 Précisez que la **confidentialité des informations** (celle des clients, des autres employés, de l'entreprise et des fournisseurs de cette dernière) doit être respectée et maintenue.

9 Identifiez clairement la personne ou le service responsable de **l'application et du respect de la politique**.



Trucs et astuces

De courtes rencontres d'équipe sont l'occasion pour effectuer un suivi régulier, ouvrir la discussion et échanger avec vos employés dans une atmosphère plus conviviale.

10 **Soyez attentif** aux médias sociaux, à ce qui se dit sur vous, à ce que disent vos clients et vos employés et à la conformité des communications professionnelles publiées par vos employés. **Conservez et archivez ces communications** pour les besoins de conformité.



Trucs et astuces

De nombreux outils de vigie et d'analyse des médias sociaux permettent de suivre une partie des communications en ligne. Certains sont gratuits, comme les alertes Google. Il est donc possible d'effectuer une veille à faible coût.

**Les médias sociaux évoluent, les obligations demeurent,
soyez vigilant !**
