

Thème <b>Politique d'utilisation des médias sociaux</b>	En vigueur le  01 décembre 2021
--	---------------------------------------

N° de la résolution 21-230-17	Date  01 décembre 2021
----------------------------------	------------------------------

## **POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX**

### **Contexte**

Les médias sociaux constituent une vitrine informative, rapide et efficace, qui permet d'étendre la portée des actions de communication en rejoignant directement les membres dans leurs habitudes de consommation de l'information.

Les médias sociaux utilisés par l'APRHQ sont complémentaires à l'éventail des outils de communication déjà utilisés. À cette fin, l'APRHQ s'est dotée d'une page LinkedIn en 2021.

### **Portée**

La présente politique s'applique aux administrateurs, partenaires et collaborateurs désignés par l'APRHQ pour intervenir sur les réseaux sociaux administrés par celle-ci.

### **OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

Les comptes administrés par l'APRHQ sur les médias sociaux sont des lieux d'échange et d'information. Ils reposent sur les principes d'interaction, de collaboration et de partage de contenu. L'ensemble des membres est invité à prendre part aux différentes discussions et à poser des questions dont les réponses seront profitables aux membres actifs ou potentiels.

Afin d'y préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux, la Politique d'utilisation des médias sociaux vise à encadrer et réguler leur utilisation.

Cette Politique établit les règles essentielles de conduite et d'utilisation pour tous les usagers et ce, pour en optimiser l'efficacité et le potentiel. En plus des codes de conduite énoncés dans la Politique, les règles d'éthique, de déontologie, les lois, règlements et politiques auxquels l'APRHQ et ses collaborateurs sont assujettis s'appliquent également aux médias sociaux.

## **MÉDIAS SOCIAUX – OBJECTIFS VISÉS**

Bien que l'APRHQ prévoit d'administrer uniquement une page **LinkedIn** pour le moment, la présente Politique utilise l'expression Médias sociaux pour pouvoir inclure dans son application tous les autres médias sociaux qui pourraient être administrés par l'APRHQ ultérieurement ainsi que les interventions ponctuelles de l'APRHQ sur des sites externes (ex. Facebook des retraités HQ).

Les médias sociaux utilisés par l'APRHQ visent à :

- augmenter la fréquence des communications avec les membres et membres potentiels ;
- être à l'écoute des membres et connaître leurs opinions sur les actions réalisées par l'association ;
- stimuler la participation au sein de l'APRHQ ;
- ajouter des outils supplémentaires pour communiquer avec l'APRHQ ;
- développer le sentiment d'appartenance ;
- faire connaître l'APRHQ et contribuer à son rayonnement auprès des retraités et futurs retraités (recrutement) ;
- promouvoir les activités, les événements et les services aux membres ;
- diffuser de l'information d'intérêt public pour les retraités ;
- valoriser les actions et les projets réalisés ;
- lancer des campagnes de sensibilisation et de consultation des membres ;
- publier les documents d'intérêt général.

## **PUBLICS CIBLES**

Les publics cibles visés par les médias sociaux administrés par l'APRHQ sont :

- membres ;
- futurs membres ;
- visiteurs ;
- collaborateurs ;
- toute personne ou organisme intéressé par l'APRHQ, les actions réalisées et les sujets liés à la retraite.
- partenaires sociaux et commerciaux

## **GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX**

L'APRHQ vise une présence sobre et ciblée de gestion des médias sociaux.

Cela dit, la gestion des médias sociaux de l'APRHQ demande du temps pour le suivi et les interventions planifiées ou ponctuelles. Pour en faciliter le travail, elle doit être confiée à des personnes désignées par la direction des Communications.

### **Rôle de la direction des Communications**

La direction des Communications joue un rôle essentiel dans la présence l'APRHQ sur les médias sociaux. La direction s'assure de l'uniformité et de la pertinence des informations véhiculées dans tous les outils de communication. Il lui revient donc de gérer les médias sociaux administrés au nom de l'APRHQ.

Ses tâches sont de :

- créer et gérer un calendrier éditorial en complémentarité avec le contenu des autres outils de communication ;
- publier de l'information ;
- gérer les commentaires des usagers en collaboration avec les responsables des différents comités et des membres au besoin ;
- répondre aux questions des membres ou référer aux bonnes ressources au besoin ;
- effectuer une veille stratégique ;
- analyser les statistiques d'utilisation.

### **Autorisation à gérer les médias sociaux**

Toute publication de messages au nom de l'APRHQ sur ses médias sociaux ou des interventions de quelque nature (commentaires, appui sous forme de mention *J'aime* dans d'autres médias sociaux d'autres organismes ou groupes (par exemple, la page Facebook des retraités d'Hydro-Québec) doit être effectuée par les personnes autorisées.

Les personnes non désignées ne peuvent en aucun cas parler au nom de l'APRHQ dans leurs publications. Il en est de même pour les partenaires de l'APRHQ, les bénévoles, les membres de comités, les fournisseurs, etc.

Les personnes autorisées à gérer et à intervenir sur les médias sociaux sont :

- Directrice des communications
- Chef des médias sociaux
- Président

Toute autre personne pourra être désignée par le Comité exécutif au besoin.

## **Relations avec Hydro-Québec**

Hydro-Québec est présente sur l'ensemble des médias sociaux avec des interventions quasi quotidiennes. L'APRHQ compte indiquer sa présence (commentaires constructifs, mentions J'aime) uniquement pour la publication des informations phares de l'entreprise, notamment :

- Plan stratégique
- Rapport annuel
- Campagne Centraide
- Projets majeurs.

## **Relations avec les partenaires**

L'APRHQ peut intervenir également de manière ponctuelle en appui à des partenaires actuels et futurs pour des annonces significatives.

## **Langue officielle**

L'APRHQ est assujettie à la Charte de la langue française. La langue de communication utilisée avec les membres est donc le français. Les messages doivent être compréhensibles et respecter le bon usage de la langue française.

## **Abonnements et abonnés**

L'APRHQ n'est pas responsable des commentaires et des opinions des usagers. En aucun cas, il doit être interprété que l'APRHQ soutient ou endosse les propos partagés par les personnes abonnées à ses médias sociaux, ni par les comptes de médias sociaux qu'elle suit dans le cadre de son mandat.

## **RÉVISION DE LA POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX**

La Politique d'utilisation des réseaux sociaux sera révisée de façon périodique ou au besoin.

*Rédigé et approuvé par le comité des Communications.*

## ANNEXE

### **Nétiquette**

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Il s'agit des règles de bonne conduite qui encadrent l'utilisation des médias sociaux utilisés par l'APRHQ. Les usagers sont invités à en prendre connaissance avant d'interagir sur les médias sociaux. Il sera toutefois considéré que ces conditions sont comprises par tous les usagers et acceptées sans condition.

Les propos qui ne respectent pas la nétiquette seront retirés sans avis et sans délai. Les usagers récidivistes enfreignant la nétiquette pourront être exclus du compte de média social en question.

La nétiquette prévoit que les commentaires doivent être pertinents et avoir un lien avec le contenu des sujets publiés :

Ne sont pas tolérés les :

- Commentaires qui violent la vie privée ;
- Attaques ou insultes ;
- Commentaires discriminatoires, désobligeants ou offensants;
- Commentaires diffamatoires, faux ou trompeurs. Vérifiez scrupuleusement les faits avant de les publier sur les médias sociaux ;
- Commentaires à caractère politique, partisan, religieux, haineux, sexiste, indécent, obscène, abusif, raciste, homophobe, xénophobe ou irrespectueux ;
- Langage agressif, grossier ou violent ;
- Pourriels et toute forme de sollicitation ou publicité, d'un individu, d'une entreprise ou d'une organisation à caractère privé et commercial non reconnus par l'APRHQ
- Commentaires publiés à répétition ;
- Commentaires incompréhensibles ou non pertinents ;
- Commentaires qui enfreignent les droits d'auteur ;
- Commentaires qui encouragent ou suggèrent une activité illégale.

Les échanges sur les médias sociaux devront, en tout temps, être respectueux et courtois. Seuls les questions et les commentaires formulés adéquatement et dans le respect seront considérés pour une réponse. Les réponses pourront être données publiquement ou personnellement selon la nature de l'interrogation. En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé.