   

Politique d’utilisation des **médias sociaux** à l’intention du personnel
et du conseil d’administration
**d’Ex aequo**

*«Avec de grands pouvoirs*

*viennent de grandes responsabilités.»*

* Benjamin Parker

Table des matières

[Contexte 7](#_Toc398636222)

[visée 7](#_Toc398636223)

[Facebook 8](#_Toc398636224)
Twitter 9

[LinkedIn 9](#_Toc398636225)

[Flickr 10](#_Toc398636226)

[Accessibilité universelle et médias sociaux 10](#_Toc398636227)

[Politique de confidentialité 10](#_Toc398636228)

[Directives lors d’une utilisation officielle 11](#_Toc398636229)

[Gestion de situations délicates 12](#_Toc398636230)

[Avis lors d’une utilisation personnelle 13](#_Toc398636231)

[Les présences web de l’organisme 14](#_Toc398636232)

[personne ressource 14](#_Toc398636233)

# Contexte

En qualité d’organisme de promotion et de défense des droits des personnes ayant une déficience motrice, nous reconnaissons l’importance des médias sociaux afin :

* De stimuler l’action citoyenne des membres et la solidarité avec d’autres causes sociales;
* D’alimenter des discussions en rapport avec notre mission;
* D’être à l’écoute des besoins de personnes ayant une déficience motrice, y incluant certains de nos membres actifs sur le web;
* De se positionner comme référence pour les questions concernant l’accessibilité universelle et le handicap;
* De développer des liens avec des partenaires;
* D’augmenter notre présence sur le web;
* De consolider et de développer notre image de marque.

Nous considérons donc comme vital pour Ex aequo de se tenir à l’affût des dernières avancées technologiques, afin de demeurer en communication active avec nos membres et nos partenaires. L’utilisation des médias sociaux nous apparaît donc pertinente. Cependant, comme toutes activités publiques dans le cadre de la mission de l’organisme, l’utilisation de ces médias sociaux implique le respect de certaines normes éthiques, que nous vous présentons dans le présent document. Celui-ci a été adopté en CA le 23 septembre 2014.

# visée

Ce document aborde l’utilisation des applications web et mobile dans une perspective d’interaction sociale et d’échange de contenus entre les utilisateurs. Le terme « médias sociaux » inclut des plateformes déjà utilisées par Ex aequo, par exemple Facebook, Twitter, LinkedIn et Flickr, mais aussi d’autres plateformes qui pourraient éventuellement être utilisées par notre organisme, comme Pinterest, Wikipédia ou YouTube.

## Facebook

Il est présentement le plus populaire des réseaux sociaux et par conséquent, le plus utilisé par nos membres. [Ex aequo l’utilise pour](https://www.facebook.com/exaequo.net):

* Informer ses abonnés et le public de ses activités et de ses réalisations;
* Partager des informations en lien avec sa mission;
* Échanger avec ses membres et d’autres personnes sur des sujets qui devraient les concerner;
* Relayer l’information de ses partenaires.

Afin de ne pas polluer le fil d’actualités de nos abonnés, Ex aequo limite son nombre de publications. Pour l’instant, nous considérons la fréquence d’une publication par jour comme suffisante.

Afin de susciter des interactions saines et constructives avec le public, nous procédons de la façon suivante :

* Adopter un ton respectueux en tout temps;
* Encourager l’interaction en posant des questions aux usagers;
* Utiliser des visuels (avec vignettes);
* Commenter, partager et aimer les publications des organismes partenaires conformément aux valeurs d’Ex aequo;
* Demeurer à l’affût des commentaires sur nos publications et notre mur;
* Dialoguer calmement : répondre aux questions lorsqu’on connaît la réponse, s’informer et revenir avec l’information dans le cas contraire;
* Éviter de s’étendre dans de longues discussions avec les mécontents (on peut, par exemple, tenter de répondre aux questions en privé si les discussions s’enlisent);
* Interpeller certaines personnalités ou certains organismes lorsque l’occasion se présente (en l’identifiant dans une publication).

Autres habitudes de rédaction par souci d’uniformisation et de cohérence :

* Utilisation prioritaire des guillemets français (« »);
* Espacement avant et après les guillemets;
* Grammaire irréprochable;
* Phrases courtes;
* Ton positif mais revendicateur.

**Twitter**

Les grandes directives prescrites pour Facebook s’appliquent également [dans le cas de Twitter](https://twitter.com/exaequo_). Toutefois, il est permis et même souhaitable de publier davantage de contenu sur Twitter en raison de la fluidité de son actualité.

Ce réseau social est encore plus propice à l’interpellation de personnalités lorsqu’une occasion s’y prête. Il est aussi recommandé d’utiliser différents mots-clics (hashtags) en lien avec notre mission. À titre d’exemple : #handicap #polqc #polmtl #accessibilite sont des mots-clics couramment utilisés par notre organisme.

## LinkedIn

Ex aequo possède aussi [sa propre page LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/3111152?trk=prof-exp-company-name). C’est un réseau social axé sur les relations professionnelles avant tout. La page sert uniquement de vitrine exposant les détails de notre organisme pour les personnes qui y effectueraient des recherches sur Ex aequo. Il est possible, et même souhaitable, d’associer son compte LinkedIn personnel au compte Ex aequo pour optimiser sa visibilité.

## Flickr

Flickr permet le partage de photos de hautes qualités. Ex aequo utilise [son compte](https://www.flickr.com/photos/exaequo_/) pour diffuser ses photos prises lors d’événements (manifestations, souper-bénéfice, colloque, forum, etc.)

Il est important de mettre la mention « crédits photographe » sur chacune des photos. Il est préférable de demander l’autorisation des personnes photographiées avant de mettre les photos en ligne.

# Accessibilité universelle et médias sociaux

L’accessibilité universelle est au cœur des valeurs et des revendications d’Ex aequo. C’est pourquoi son site internet respecte le [Standard d’accessibilité d’un site We](http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/)b. De plus, afin de rendre son site le plus accessible à tous, des versions en texte simplifié (ortograf altêrnativ) et des capsules en Langue des signes du Québec (LSQ) sont disponibles sur certaines pages.

Pour l’instant, il demeure toutefois difficile de rendre accessibles les réseaux sociaux, notamment en raison de leur caractère instantané. Ex aequo a néanmoins fait le choix de les utiliser puisqu’ils constituent des outils efficaces pour rejoindre une bonne partie de la population qui n’est pas encore sensibilisée au concept de l’accessibilité universelle.

# Politique de confidentialité

Les employés et les administrateurs d’Ex aequo ne doivent pas divulguer d’informations privées ou confidentielles sur l’organisme, ses employés, ses membres ou ses partenaires sur les médias sociaux. Les employés doivent respecter les marques déposées, la propriété intellectuelle et les informations exclusives. Aucun contenu créé par des tiers ne peut être publié sans l’autorisation préalable du propriétaire du contenu.

En pratique, sur Facebook, il est fortement recommandé de demander la permission des personnes avant de les identifier sur des photos.

# Directives lors d’une utilisation officielle

Par utilisation officielle, nous entendons la publication et l’interaction faites au nom d’Ex aequo, soit avec les différents comptes officiels (Facebook, Twitter) soit avec les comptes associés directement à l’organisme.

Afin d’assurer une cohérence de style et de permettre un meilleur contrôle de l’information diffusée, il a été décidé qu’un nombre restreint d’employés aurait accès aux comptes officiels d’Ex aequo. L’agent de communication et l’organisateur communautaire sont les seuls habilités à publier du contenu, mais tous les employés sont fortement encouragés à leur transmettre par courriel toute information qu’ils jugeraient pertinente de partager.

En tout temps, peu importe le réseau social, Ex aequo considère inacceptable la création et le partage de contenu comportant :

* Un caractère obscène et/ou raciste;
* Des informations à caractère religieux;
* Une prise de position politique partisane;
* Des attaques personnelles et/ou des insultes;
* Des propos diffamatoires et/ou haineux;
* Du matériel publicitaire à des fins lucratives.

Afin d’assurer le respect de ces directives, Ex aequo publiera sur sa page Facebook une note présentant le code de conduite à appliquer afin de permettre des échanges respectueux et constructifs. Celle-ci permettra à l’organisme de se protéger face à d’éventuels débordements.

# Gestion de situations délicates

Il s’est produit par le passé des débordements au cours desquels certain(s) utilisateur(s) ne respectaient pas les directives prescrites à la page 8.

Chaque cas est unique et doit être analysé indépendamment par l’équipe en charge des communications et ce en tenant compte des principes décrits à la page précédente.

Par ailleurs, les critiques constructives adressées à l’endroit d’Ex aequo sur sa page sont acceptées et seront transmises aux personnes concernées. Il est alors profitable de répondre aux interrogations de l’auteur. Si la discussion s’envenime, il est préférable de poursuivre la conversation en privé afin d’entamer un dialogue positif basé sur le respect mutuel.

Dans une optique de non-censure, ces critiques peuvent rester affichées sur la page que ce soit en guise de commentaires ou de publications. Toutefois, afin de ne pas entacher la page de commentaires répétitifs et redondants, certaines balises ont été mises en place : le même message ne peut être publié par un utilisateur plus d’une fois par jour. Le cas échéant, les doublons seront supprimés et le gestionnaire de la page entrera en contact avec l’auteur en question pour lui transmettre, aux meilleurs de nos connaissances, les réponses à ses questions.

Si le même message est publié à plus de trois reprises en-dedans d’une courte période de temps, il est convenu de supprimer les duplications afin de ne pas inonder la page d’un contenu indésirable. Publier le même message plus que trois fois semaine représente une fréquence que nous considérons comme abusive.

# Avis lors d’une utilisation personnelle

Les employés d’Ex aequo, de même que ses administrateurs, peuvent évidemment utiliser les réseaux sociaux à des fins personnelles en toute liberté.

Il arrive cependant que la frontière entre les utilisations personnelle et officielle devienne floue. Dans ces situations, Ex aequo croit que son code d’éthique s’applique également sur le web.

 «L’éthique est liée au souci de bien faire. Elle suppose aussi un moment de réflexion afin d’avoir une bonne façon d’agir. L’éthique se définit comme la recherche de la conduite appropriée dans une situation donnée. Elle tient compte des particularités d’une situation et de sa complexité et vise l’identification de solution. Elle permet de prendre une décision avec justesse dans des situations d’incertitudes.»

Lorsqu’un employé ou administrateur d’Ex aequo s’exprime avec son compte propre, mais dans un cadre officiel ou semi-officiel directement lié à la mission de l’organisme, il est tenu d’adopter un ton respectueux et un discours cohérent avec les valeurs d’Ex aequo.

Par cadre officiel, nous entendons une interaction sur d’autres pages d’organismes ou de partenaires officiels d’Ex aequo. Par cadre semi-officiel, nous entendons des lieux de discussions publics a priori neutres mais dont la nature est intrinsèquement liée à la mission d’Ex aequo.

À titre d’exemple, certains groupes d’échanges concernent directement certains dossiers défendus par Ex aequo. Dans ce cas, les échanges peuvent concerner des dossiers directement défendus par Ex aequo. Notre organisme
demande alors à ses employés ou ses représentants d’être attentifs
à leurs propos s’ils ont le loisir de se joindre à ce type de conversation.

À noter l’existence du compte Facebook virtuel «Benoit Racette Vie Associative», utilisé par deux membres de l’équipe d’Ex aequo. L’utilisation de ce compte doit se faire avec la même rigueur qu’avec la page officiel de l’organisme puisqu’il lui est directement rattaché.

# Les présences web de l’organisme

**Site web :** [www.exaequo.net](http://www.exaequo.net)
**Blogue :** [www.autonomiepourtous.com](http://www.autonomiepourtous.com)
**Facebook :** [www.facebook.com/exaequo.net](http://www.facebook.com/exaequo.net)
**Twitter :** [www.twitter.com/exaequo\_](http://www.twitter.com/exaequo_)
**LinkedIn :** [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com)
**Flickr :** [www.flickr.com](http://www.flickr.com)

# personne ressource

En ce qui concerne les réseaux sociaux, si vous avez des questions techniques, des interrogations sur comment répondre à un commentaire, ou alors si vous avez découvert des erreurs ou des irrégularités, veuillez contacter le responsable des communications.

info@exaequo.net
514 288-3852 poste 228