

<b>La Financière agricole</b> <b>Québec</b> 	Code : 1137-08-01
	Page : 1 de 8
	Émis : 2014-03-14
	Remplace l'émission du : 2013-01-29

Note : Les textes modifiés d'une politique existante sont identifiés par un trait vertical dans la marge de gauche.

## 1. Contexte

Les médias sociaux permettent aux gens de se réunir en ligne en fonction de leurs intérêts et de créer, partager ou prendre connaissance de divers contenus. La Financière agricole du Québec (FADQ) considère les médias sociaux comme un outil favorisant son engagement corporatif et d'affaires, puisque ceux-ci présentent une source potentielle de valorisation des relations que l'organisation entretient avec ses clients et partenaires.

Il s'avère, toutefois, que les médias sociaux présentent également un risque d'utilisation abusive, susceptible de causer du tort à la FADQ et à sa notoriété. Dans ce contexte, il importe de fournir aux employés des directives claires d'utilisation des sites des médias sociaux, qu'ils doivent appliquer non seulement quand ils agissent au nom de la FADQ ou en leur nom dans le cadre de leurs fonctions, mais aussi quand ils interviennent à titre personnel sur des sujets ayant trait à l'organisation ou à ses filiales<sup>1</sup>.

## 2. Objectifs

La présente politique vise à :

- promouvoir une utilisation des médias sociaux responsable et conforme aux règles énoncées dans la présente politique et celles relatives à son Code de déontologie;
- favoriser une utilisation adéquate et optimale des médias sociaux;
- assurer une présence de qualité de la FADQ dans les médias sociaux;
- préserver la réputation de la FADQ;
- prévenir une utilisation incorrecte, abusive ou illégale des médias sociaux de la part des utilisateurs.

Cette politique ne remplace aucune des directives concernant l'utilisation convenable d'Internet. Elle constitue plutôt un guide pour le bon usage des médias sociaux. Elle se veut complémentaire aux lois, politiques et directives déjà existantes s'appliquant à l'utilisation d'Internet (voir documents de référence à la section 6).

Par ailleurs, sans restreindre de quelque façon que ce soit l'application des règles prévues à la présente politique, chaque plate-forme de contenu des médias sociaux, administrée par la FADQ, de même que son site Internet, devront contenir un texte relatif à la *Nétiquette*<sup>2</sup>, dont le texte devra être conforme à celui de l'**annexe A** de la présente politique.

<sup>1</sup> Les filiales de La Financière agricole du Québec sont : Capital Financière agricole inc. (CFAI) et Financière agricole du Québec – Développement international (FADQDI).

<sup>2</sup> La *Nétiquette* est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes sur le réseau Internet, notamment lors des échanges des commentaires émis ou des propos tenus dans les forums et dans les réseaux sociaux.

### **3. Partage des responsabilités**

Les responsabilités découlant de la présente politique se répartissent comme suit :

#### **Le président-directeur général**

- Adopte la présente politique (incluant l'annexe A La Nétiquette);
- Autorise la Direction des communications et du marketing à administrer les plateformes de contenu des médias sociaux qui sont propres à l'organisation.

#### **La Direction des communications et du marketing**

- Diffuse et fait la promotion de la politique au sein de l'organisation, avec la collaboration de la Direction des ressources informationnelles et du soutien à l'optimisation des processus et de la Direction des ressources humaines.

*Pendant les heures d'ouverture de ses bureaux (8 h 30 à 12 h; 13 h à 16 h 30) :*

- Assure une vigie des médias sociaux ciblés par l'organisation;
- Administre les plateformes de contenu des médias sociaux relevant de la FADQ, avec la collaboration de la Direction des ressources informationnelles et du soutien à l'optimisation des processus;
- Diffuse des publications dans les plateformes de contenu administrées par la FADQ, met à jour leurs contenus et en assure le suivi.

#### **La Direction des ressources informationnelles et du soutien à l'optimisation des processus**

Les responsabilités de cette direction correspondent à celles précisées dans la [Politique interne sur la sécurité de l'information de La Financière agricole](#), notamment en ce qui a trait à la protection des actifs informationnels, à la protection des renseignements personnels, au droit de regard et d'intervention, à l'évaluation des risques, etc.

#### **La Direction des ressources humaines**

Le gestionnaire de la Direction des ressources humaines étant le répondant en matière d'éthique et de déontologie pour la FADQ assure un rôle-conseil auprès du président-directeur général, de la direction, des gestionnaires et des employés en matière d'éthique et d'application du [Code de déontologie](#). À ce titre, il informe les gestionnaires des mesures particulières à prendre dans des situations où il y a manquement aux obligations édictées dans la présente politique et dans le Code de déontologie.

#### **Les employés**

- Doivent prendre connaissance de la présente politique;
- Doivent respecter les dispositions de la présente politique;
- Sont responsables du contenu qu'ils publient sur les sites de médias sociaux ou sur toute autre plateforme de contenu (interne à la FADQ ou externe).

#### **Les gestionnaires**

- S'assurent du respect de la politique dans leur unité administrative;
- Interviennent promptement et efficacement auprès des utilisateurs concernés afin que les règles prévues à la présente politique soient respectées.

#### **4. Directives d'utilisation convenable**

Lorsqu'un employé utilise Internet, il est censé agir conformément aux règles établies et précisées dans le [Code de déontologie](#), le [Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique](#) et la [Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collectif et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique](#). Par ailleurs, l'employé doit également se référer à la [Loi sur les droits d'auteur](#) de façon à conserver l'intégrité de l'information reçue et mentionner la source, si elle est réutilisée.

**Les employés, avec les outils informatiques de la FADQ, doivent strictement utiliser les médias sociaux (consultation et communication) dans le cadre de leurs fonctions, et ce, en accord avec les politiques précédemment mentionnées. Tout usage personnel est à proscrire.**

Aussi, les valeurs de l'organisation doivent guider la conduite des employés dans l'utilisation qu'ils font de ces médias. Ces valeurs sont : la rigueur, l'équité, l'excellence et le respect.

Enfin, le personnel doit particulièrement se conformer aux directives suivantes, lesquelles sont spécifiques à une utilisation dite « convenable » des médias sociaux.

##### **Directives spécifiques aux employés de la Direction des communications et du marketing à titre de responsables de la gestion de médias sociaux**

- L'employé qui publie une information dans les médias sociaux administrés par la FADQ s'assure que le ou les contenus sont conformes aux informations, publications et programmes déjà approuvés par les gestionnaires et vice-présidents concernés.
- Les informations publiées doivent relever essentiellement de la compétence de l'organisation, par la nature des questions qui les sous-tendent ou des impacts qui en découlent, et ce, dans une perspective de mise en valeur de ses réalisations et de son service à la clientèle.
- L'employé qui partage une information provenant d'une autre source que celle de la FADQ s'assure de la fiabilité de la source ainsi que de la réputation de l'auteur, de l'objectivité, de l'exactitude et de l'actualité de l'information.
- L'employé doit porter attention à la qualité de la langue dans ses publications. Des textes comportant des fautes d'orthographe ou des erreurs grammaticales peuvent altérer sa crédibilité ainsi que celle de la FADQ.

##### **Directives générales pour tout employé de la FADQ**

- L'employé doit prendre connaissance des conditions d'utilisation du média social qu'il souhaite utiliser et accepter de s'y conformer.
- En utilisant les médias sociaux, l'employé doit faire preuve de bon sens, de courtoisie et de jugement.
- Tel que le [Code de déontologie de la FADQ](#) le précise, l'employé veille à préserver son intégrité et celle de l'organisation en évitant d'utiliser les outils informatiques à des fins de propagande, de harcèlement ou pour recevoir, conserver ou transmettre des contenus à caractère diffamatoire, offensant, haineux, violent, menaçant, raciste, sexiste ou qui contreviennent à toute loi en vigueur au Québec. À cela, s'ajoute également l'interdiction de diffuser des messages ou des fichiers de nature grossière ou à caractère discriminatoire basés sur les convictions politiques, la langue, la condition sociale ou le handicap de quiconque.

*Protection des renseignements personnels*

- L'employé qui publie un commentaire par l'intermédiaire des médias sociaux doit être prudent en publiant des renseignements personnels le concernant. Il doit aussi s'assurer de ne publier aucun renseignement personnel concernant ses clients ou ses collègues ou tout autre renseignement de nature confidentielle concernant la FADQ.

*Respect des droits de propriété intellectuelle*

- Il n'est pas permis d'utiliser des photos, des images ou des vidéos de l'organisation ou pour lesquelles l'employé ne possède pas les droits. L'employé doit donc respecter les droits de propriété intellectuelle d'autrui et obtenir l'autorisation du titulaire de ce droit pour utiliser toute image, photo, vidéo, tout texte ou toute marque de commerce, et ce, sans oublier de mentionner le nom de l'auteur ou du titulaire de ce droit.
- La FADQ n'autorise pas l'utilisation des contenus de son site intranet à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été conçus. Ces contenus, de même que les notes de service et les lettres destinées à l'interne, ne doivent être diffusés sur aucune plate-forme de contenu publique. Si un employé décide de transmettre une partie du contenu du [site Internet de la FADQ](#), il doit indiquer le lien vers le contenu d'origine.

*Constat d'une erreur ou de propos jugés dommageables à propos de la FADQ*

- L'employé peut fournir des réponses relativement à ses propres erreurs et répondre respectueusement à toute autre erreur ou perception erronée constatée.
- Si les commentaires sont jugés dommageables à propos de la FADQ, l'employé doit communiquer avec un membre du personnel de la Direction des communications et du marketing qui l'aidera à fournir la réponse adéquate requise selon la situation.

*Utilisation appropriée du nom de La Financière agricole du Québec (FADQ) et de son image*

- Dans le cadre de médias sociaux non gérés par la FADQ, l'utilisation du nom La Financière agricole du Québec (ou FADQ) ne doit pas induire les internautes en erreur (commandite, affiliation ou endossement du contenu de l'employé ou de ses activités). Ils doivent faire référence à l'organisation et utiliser le nom de La Financière agricole en termes et visuels clairs.
- Le logo de l'organisation, les symboles ou icônes relatifs à ses activités ne peuvent être utilisés à moins d'avoir préalablement obtenu une permission écrite d'un des membres de la Direction des communications et du marketing de la FADQ.

*Réserve à l'égard de l'employeur lors d'une utilisation personnelle d'un média social*

- L'employé qui utilise à titre personnel un média social avec ses propres outils informatiques doit également se montrer prudent dans ses propos ou dans les contenus qu'il diffuse si ceux-ci concernent la FADQ ou ses filiales, et ce, afin de ne pas les discréditer ou nuire à leur image.
- Au besoin, l'employé doit utiliser une décharge de responsabilité comme suit : « Ces propos représentent mes opinions personnelles, et non celles de la FADQ ».

## **5. Soutien aux employés relativement à l'application de la présente politique**

Les employés doivent communiquer avec la Direction des ressources humaines dans chacune des situations suivantes :

- incertitude quant à l'interprétation à donner à l'expression « utilisation convenable » dans un cas particulier, ce qui comprend les préoccupations ou les incertitudes concernant l'impartialité, la confidentialité et les conflits d'intérêts;
- un employé s'est fait offrir une rémunération pour contribuer au contenu du site d'un média social.

Par ailleurs, un employé ayant un blogue personnel, un microblogue ou un site Web qui mentionne qu'il travaille à la FADQ devrait tout d'abord discuter des conflits d'intérêts potentiels avec son gestionnaire (se référer à la [procédure de la Déclaration d'intérêts de la FADQ](#)).

Enfin, si un journaliste ou un représentant des médias communique avec un employé pour obtenir des renseignements sur la FADQ ou s'il y a des erreurs écrites à son sujet qu'il faut corriger, l'employé concerné doit joindre la Direction des communications et du marketing et mentionner la demande média (se référer à la [Politique sur la gestion des relations avec les médias](#)) ou l'erreur constatée.

## **6. Documents de référence**

En précisant les directives à suivre en matière d'utilisation des médias sociaux, la présente politique devient un outil de référence permettant à chaque employé de bien situer ses responsabilités et de prendre les décisions appropriées lorsqu'il fait usage de ces plates-formes de contenu publiques.

Comme il a été mentionné à la section 2, cette politique n'est cependant pas exhaustive. En effet, elle s'inscrit dans le cadre des orientations gouvernementales en matière d'éthique et de comportements qui se retrouvent dans les documents suivants :

- [Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique](#)
- [Loi sur les droits d'auteur](#)
- [Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique](#)
- [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#)
- [Politique sur la protection des renseignements personnels](#)
- [Code de déontologie de La Financière agricole](#)
- [Politique sur la sécurité de l'information de La Financière agricole](#)
- [Politique sur la gestion des relations avec les médias](#)

## **7. Approbation**

La présente politique a été approuvée par le conseil d'administration, le 14 mars 2014.

*Robert Keating*  
\_\_\_\_\_  
**ROBERT KEATING**  
Président-directeur général

*2014-03-14*  
\_\_\_\_\_  
Date

## Annexe A

## Nétiquette

**La Financière agricole du Québec vous demande de naviguer dans les espaces des médias sociaux qu'elle administre dans le respect des règles de la Nétiquette suivante.**

### Règles à respecter concernant le respect des personnes et des lois

- Les utilisateurs ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la [Charte des droits et libertés de la personne](#), le [Code civil du Québec](#), le [Code criminel](#), la [Loi sur la protection du droit d'auteur](#) et la [législation concernant la propriété intellectuelle](#).
- Les utilisateurs doivent respecter la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne et le caractère personnel des renseignements relatifs à la vie privée d'une personne au sens du [Code civil du Québec](#).
- Tout commentaire ou intervention doit être empreint de courtoisie. L'utilisateur ne doit en aucun temps utiliser un langage inapproprié et/ou offensant.
- Les propos diffamatoires, haineux, xénophobes, discriminatoires, homophobes, sexistes, contraires aux bonnes mœurs, manquant de respect envers les personnes (par exemple, en raison de leur origine ethnique, de leur appartenance à une religion, de leur appartenance sexuelle, ou un groupe d'âge), ne seront pas acceptés.
- Les propos qui pourraient nuire à des membres de notre personnel ne seront pas tolérés.
- Pour pouvoir adhérer et échanger, lorsque possible, sur les espaces des médias sociaux administrés par La Financière agricole, les utilisateurs doivent être âgés de 13 ans et plus. Les utilisateurs de 12 ans et moins ne peuvent que consulter les espaces administrés par La Financière agricole.

### Règles à respecter concernant la rédaction des messages

- Les propos ou commentaires tenus dans les espaces des médias sociaux administrés par La Financière agricole doivent se rapporter à sa mission et ses activités, produits ou services. Les commentaires hors propos ne sont pas acceptés.
- Les messages publicitaires ou commerciaux autres que ceux autorisés par La Financière agricole, de même que les messages abusivement répétés, seront systématiquement et immédiatement retirés des espaces administrés par l'organisation.
- Les échanges se déroulent en français, sauf lorsque des termes techniques n'existent qu'en anglais ou lors de projets spécifiques et particuliers entérinés par La Financière agricole.
- Les propos écrits dans un français approximatif, de piètre qualité, ne seront pas tolérés dans cet espace.
- Les propos écrits en majuscules en langage SMS ne seront pas tolérés.
- Il est permis d'ajouter aux messages des hyperliens vers d'autres sites si cela ne vise pas un objectif de marketing et si cela a un lien avec La Financière agricole ou ses activités, produits ou services. Cette dernière n'est pas responsable du contenu des sites externes.

### **Les droits de La Financière agricole**

- La Financière agricole assure un suivi des plates-formes de contenu qu'elle administre durant les heures d'ouverture de ses bureaux, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Elle se réserve le droit de modifier la *Nétiquette* en tout temps.
- Elle se réserve également le droit de supprimer tout commentaire, tout propos ou toute publication jugés inappropriés, et ce, sans aucun avis envoyé à l'internaute.

### **Dispositions générales**

N'oubliez pas que tout ce qui est publié sur un site de réseautage devient public. Toute activité et tout commentaire sur les médias sociaux sont donc potentiellement accessibles à tous. Les commentaires sur les espaces des médias sociaux de La Financière agricole n'engagent que leur auteur et toute contravention aux règles qui précèdent peut engager la responsabilité civile, criminelle ou pénale de ce dernier.