

Titre : **Utilisation des médias sociaux par les employés**

Sujet : **Communications**

Approuvée par : **Directeur général (DADG 14-142)**

Lorsqu'on désigne des personnes, l'emploi du genre masculin ou celui du féminin n'exclut jamais l'autre genre

No : **PG 6.03**

Page : **1** de : **3**

Nouvelle : **X** Révisée :

Date : **30 septembre 2014**

1.0 CONTEXTE

Étant donné la popularité de forums publics de communication électronique (ci-après « médias sociaux »), un nombre grandissant d'employés de la Société ont commencé à y prendre part. Il est parfois difficile dans cet environnement de faire une distinction claire entre les domaines privé et public. La prudence dans l'usage des médias sociaux est donc de rigueur, tant sur une page personnelle d'un employé que sur des plateformes sociales, incluant celles de la Société, car un commentaire qu'on souhaite maintenir privé peut facilement devenir public et le rester longtemps.

Tout utilisateur de médias sociaux est personnellement responsable du contenu qu'il y publie. De plus, lorsqu'une personne s'y affiche à titre d'employé, une part de cette responsabilité pourrait être attribuée à la Société, le cas échéant. Ainsi, puisque le contenu diffusé dans les médias sociaux est de nature publique, la Société a un intérêt justifié dans toute communication qui fait mention de ses activités, de ses partenaires ou de sa clientèle.

La Société reconnaît les droits à la liberté d'expression et d'opinion protégés par les chartes canadiennes et québécoises, mais souhaite rappeler à l'employé qu'il doit respecter le code d'éthique, les valeurs, les politiques ainsi que les différentes règles et obligations en vigueur à la Société, lorsqu'il peut être identifié sur un ou des médias sociaux comme étant employé de la Société.

2.0 OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique a pour objectif d'informer, de prévenir et de sensibiliser les employés lorsqu'ils accèdent ou utilisent des médias sociaux, dans le cadre de leurs activités professionnelles ou personnelles,. On y décrit les principes à respecter; les comportements à adopter, ainsi que certains comportements inappropriés.

3.0 PORTÉE

La présente politique s'applique à tout employé :

- qui s'exprime ou qui publie des informations sur les médias sociaux sur des sujets reliés à la Société;
- qui peut être identifié sur un ou des médias sociaux comme étant employé de la Société.
- Les dispositions décrites dans cette politique s'appliquent aussi bien à la sphère privée qu'au travail. L'expression « médias sociaux » y recouvre les différentes activités intégrant à la fois la technologie, l'interaction sociale et la création de contenu. Il existe plusieurs formes de médias sociaux, dont les sites de discussion et de partage d'information présentée sous différents formats et les sites de réseautage de tout type. Ceux-ci utilisent une variété de techniques, telles que les flux RSS et autres flux de syndication Web, les blogues, les wikis, le partage de photos, le vidéo-partage (YouTube), les podcasts, les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn), le bookmarking collaboratif, les mashups, les mondes virtuels, les microblogues (Twitter) et plus encore.

4.0 PRINCIPES

- Les communications au nom de la Société sont strictement réservées aux personnes autorisées à cette fin.
- Les communications sur les médias sociaux demeurent assujetties aux obligations de l'employé envers la Société.
- L'employé ne devrait pas accéder aux médias sociaux pour des raisons personnelles durant les heures de travail.
- L'employé est tenu de faire preuve de loyauté à l'égard de la Société, de préserver son image, de ne pas lui causer du tort et de ne pas porter atteinte à sa réputation.

Titre : **Utilisation des médias sociaux par les employés**

Sujet : **Communications**

Approuvée par : **Directeur général (DADG 14-142)**

Lorsqu'on désigne des personnes, l'emploi du genre masculin ou celui du féminin n'exclut jamais l'autre genre

No : **PG 6.03**

Page : **2** de : **3**

Nouvelle : **X** Révisée :

Date : **30 septembre 2014**

5.0 COMPORTEMENTS À ADOPTER

L'éthique, les différentes règles adoptées par la Société et les obligations légales auxquelles un employé est assujéti suggèrent une série de comportements à adopter lorsque ce dernier est actif sur les médias sociaux. Un employé devrait notamment :

- s'exprimer uniquement en son nom personnel lorsqu'il prend la parole sur des sujets reliés à la Société, particulièrement, lorsqu'il peut être identifié comme employé et que ce lien est pertinent;
- éviter de s'identifier avec son courriel @stm.info, à moins que ce ne soit en lien avec son emploi ou pour les affaires de la Société;
- agir avec respect et s'assurer que sa conduite sur les médias sociaux ne se fasse pas au détriment de la Société et de ses employés, de ses retraités ou de ses clients;
- faire preuve de prudence lorsqu'il publie des photos ou des vidéos d'employés, de retraités ou de clients. Le cadre juridique en vigueur prévoit que leur consentement est requis dans la plupart des cas.

6.0 COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Même s'ils surviennent dans les médias sociaux, certains comportements sont clairement contraires à l'éthique et à l'encadrement administratif de la Société. Dans certains cas, ils peuvent même être considérés comme des infractions criminelles ou pénales. Lorsqu'il est actif sur les médias sociaux, un employé ne doit jamais :

- divulguer des informations confidentielles de la Société;
- faire preuve d'intimidation ou tenir des propos diffamatoires, menaçants ou injurieux envers les employés, les retraités, la clientèle ou les partenaires de la Société;
- utiliser sans autorisation le nom, le logo, l'image de marque ou tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à la Société pour publier du contenu de manière à laisser croire qu'il s'agit d'une publication officielle de cette dernière;
- divulguer des informations obtenues dans le cadre de ses fonctions, incluant des photos ou des vidéos décrivant les procédures, les façons de faire, les installations, le matériel ou les activités de la Société;
- essayer de jouer le rôle de porte-parole de la Société. Il devrait plutôt diriger les internautes vers les sites ou les pages officiels de la Société;
- divulguer des renseignements personnels à propos d'autres employés, retraités ou clients sans leur consentement explicite.

7.0 UTILISATION CORPORATIVE

Certains employés sont autorisés à intervenir sur les médias sociaux et autres outils numériques dans le cadre de leurs fonctions. Ils doivent s'acquitter des devoirs et obligations découlant de leur assignation de manière à :

- respecter le code d'éthique de la Société ainsi que les dispositions de la présente politique;
- préserver la réputation et l'image de marque de la Société.

Titre : **Utilisation des médias sociaux par les employés**

Sujet : **Communications**

Approuvée par : **Directeur général (DADG 14-142)**

Lorsqu'on désigne des personnes, l'emploi du genre masculin ou celui du féminin n'exclut jamais l'autre genre

No : **PG 6.03**

Page : **3** de : **3**

Nouvelle : **X** Révisée :

Date : **30 septembre 2014**

8.0 SANCTIONS

Selon la nature des gestes commis, un employé contrevenant aux dispositions de la présente politique s'expose à l'imposition de différents types de mesures pouvant conduire à la cessation de son lien d'emploi avec la Société.

9.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Gestionnaires

- Assurer le respect de la présente politique dans la gestion de son secteur d'activité.
- Prendre les mesures appropriées pour gérer tout manquement à l'article 6.0 ou toute autre situation en lien avec la présente politique qu'il juge pertinente.

Direction - Ressources humaines

- Assister les gestionnaires en leur fournissant les paramètres nécessaires et le soutien adéquat dans la gestion des événements allant à l'encontre de la présente politique.

Direction exécutive – Planification, Marketing et Communications

- Assurer le suivi et la mise à jour de la présente politique et appuyer sa mise en œuvre au sein de la Société. Elle en assume aussi l'interprétation avec le soutien de la division – Relations professionnelles de la Direction - Ressources humaines, lorsque nécessaire.

Direction des Technologies de l'information

- Assurer le soutien et l'expertise nécessaires à la Direction exécutive – Planification, marketing et communications.

10.0 RÉFÉRENCES

- Code d'éthique de la Société de transport de Montréal
- Les règles de comportement au travail des employés
- Politique de gestion – Relations avec les médias (PG6.02)
- Respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne (PG2.07)

Historique : -Adoption : 2014-09-30