

Alliance ACT
POLITIQUE RELATIVE AUX MÉDIAS SOCIAUX

Approuvé par le Comité directeur d'ACT
Juin 2017

Table des matières

Résumé analytique	3
Les médias sociaux, pour quoi faire?	4
But de la présente politique	4
Définitions	5
Profils officiels de l'Alliance ACT sur les médias sociaux	5
Individus et/ou groupes visés par la présente politique	5
Utilisation et limitations de l'utilisation de la marque de l'Alliance ACT sur les médias sociaux	6
<i>Principes</i>	6
<i>Recommandations</i>	8
Création de plateformes au nom ou sous la bannière de l'Alliance ACT sur les médias sociaux	8
<i>Critères généraux relatifs à la création de nouvelles plateformes de l'Alliance ACT sur les médias sociaux</i>	9
Mise en œuvre de la politique	9
Nous contacter	10

POLITIQUE DE L'ALLIANCE ACT¹ RELATIVE AUX MÉDIAS SOCIAUX

Résumé analytique

Ce résumé tient lieu d'aide-mémoire concernant la Politique relative aux médias sociaux. Pour plus de détails, des explications et des exemples, se reporter au texte intégral de la Politique.

1. L'Alliance ACT soutient et encourage les recours appropriés aux médias sociaux pour faire progresser sa mission, ses objectifs, ses relations, sa renommée internationale et son rayonnement. Ces recours sont formatés de façon à assurer une certaine uniformité de sa communication, de son image de marque et de sa crédibilité.
2. Tout recours doit être conforme aux politiques et pratiques de l'Alliance relatives à la communication, à la préservation de l'enfance, à la divulgation des informations, au Code de conduite, au Code de bonne pratique, au droit d'auteur, au respect de la vie privée et à la confidentialité.
3. Le Secrétariat administre la présence de l'Alliance sur différents médias sociaux; il peut étendre ou limiter sa présence s'il le juge nécessaire. Les groupes désireux d'établir une présence supplémentaire sur les médias sociaux doivent déposer une demande auprès du Secrétariat.
4. Comme la politique de co-marquage, la présente politique vise les communications faites sous la bannière ou pour le compte de l'Alliance; elle ne vise pas les médias sociaux personnels ou organisationnels des membres. Il est cependant important de noter que les distinctions entre communication personnelle et professionnelle (pour l'Alliance) sont négligeables sur les médias sociaux. Par conséquent, toute communication doit être considérée comme étant non pas personnelle et locale, mais publique et mondiale.
5. Tout individu ou groupe autorisé à communiquer sur les médias sociaux sous la bannière ou pour le compte de l'Alliance est responsable du contenu publié.
6. Principes et recommandations pour une bonne communication sur les médias sociaux:
 - a. Faites de votre mieux pour contrôler le message.
 - b. Gardez la sécurité à l'esprit (en particulier celle des personnes vulnérables dans les situations dangereuses).
 - c. Faites preuve de transparence et d'honnêteté. Reconnaissez et corrigez sans tarder les erreurs signalées.
 - d. Prônez la tolérance, la collaboration et la création de liens, sans prosélytisme.
 - e. Réagissez aux critiques de façon appropriée.
 - f. Respectez les droits et la dignité des personnes dont vous exploitez l'image. Assurez-vous le cas échéant qu'elles ont donné leur consentement éclairé.
7. Le département de la communication du Secrétariat est chargé de veiller au respect de la présente politique.

¹ Abrégée ci-après en «l'Alliance», elle regroupe, pour les besoins de ce résumé, le personnel du Secrétariat, les forums, les communautés de pratique, les groupes consultatifs et les membres de l'Alliance ACT.

Les médias sociaux, pour quoi faire?

Durant les dix dernières années, les médias sociaux se sont révélés être un moyen majeur de communiquer à l'échelle mondiale par leur capacité à toucher un large public à des fins de sensibilisation sociale ou de rassemblement. Les médias sociaux sont le cyber-équivalent du bouche à oreille en termes de marketing, de publicité et d'influence exercée. L'Alliance ACT estime que le pouvoir interpersonnel des médias sociaux peut être employé pour:

- développer et faciliter les relations avec et entre les membres de l'Alliance ACT;
- positionner l'Alliance ACT en tant qu'organisme mondial;
- intéresser un plus large public aux activités des membres de l'Alliance ACT;
- soutenir et promouvoir les activités de l'Alliance ACT en matière de défense des causes;
- soutenir et promouvoir les activités de l'Alliance ACT en matière de développement;
- valoriser la marque et la mission de l'Alliance ACT;
- augmenter la fréquentation du site web de l'Alliance ACT;
- asseoir la crédibilité du travail des membres de l'Alliance ACT et renforcer la compétitivité de l'Alliance sur la scène mondiale.

C'est pourquoi l'Alliance ACT encourage la communication sur les médias sociaux, sous réserve qu'elle soit conforme à ses politiques de communication et de divulgation des informations et qu'elle passe par un média social approprié.

But de la présente politique

L'Alliance ACT reconnaît l'importance de donner à ses structures locales, nationales, régionales et mondiales les moyens de faire connaître les thématiques humanitaires, de développement et de défense des causes associées à la marque de l'Alliance ACT qui s'appliquent à leur contexte et de mobiliser les internautes au service de ces thématiques. En valorisant la marque de l'Alliance ACT, ses membres peuvent montrer qu'ils font partie d'une collaboration internationale.

Toutefois, l'Alliance ACT a également conscience que les médias sociaux, quelle que soit la localisation de leur contenu, ont un rayonnement mondial pouvant avoir des répercussions positives ou négatives non seulement pour les groupes contribuant à la communication sur les médias sociaux, mais aussi pour les plus de 140 organisations membres associées à sa marque.

En effet, sa marque ne représente pas seulement les différents groupes ou organisations membres, mais un réseau mondial qui doit être pris en compte dans toutes les formes de communication à l'échelle mondiale. .

La présente politique vise à garantir une certaine uniformité des messages et communications publiés au nom de l'Alliance ACT sur tous les médias sociaux, en respectant la marque de l'Alliance. Celle-ci pourra ainsi être gérée, protégée et préservée. La politique énonce les conditions et les responsabilités auxquelles doivent se soumettre le personnel du Secrétariat d'ACT, les structures de l'Alliance (forums, communautés de pratique, groupes consultatifs) ainsi que le personnel des organisations membres de l'Alliance lorsqu'ils communiquent sur des médias sociaux sous la bannière, pour le compte ou au nom de l'Alliance ACT.

Définitions

Pour les besoins de cette politique:

Médias sociaux: plateformes et applications interactives en ligne permettant aux internautes de créer et de partager des contenus ou de participer à du réseautage social (Facebook, Twitter, Instagram, par exemple).

Membre: toute organisation membre de l'Alliance ACT.

Profils officiels de l'Alliance ACT sur les médias sociaux

Au 31 mars 2017, les comptes officiels de médias sociaux suivants étaient administrés par le département de la communication du Secrétariat de l'Alliance ACT:

- Facebook: www.facebook.com/actalliance
- Twitter: www.twitter.com/actalliance
- YouTube: www.youtube.com/actalliance

Le Secrétariat de l'Alliance ACT se servira d'autres outils de médias sociaux quand elle le jugera opportun, procédera à des ajustements en temps voulu et se retirera des médias sociaux qui ont cessé d'être utiles.

Individus et/ou groupes visés par la présente politique

Conformément à la politique de l'Alliance ACT relative au co-marquage et à ses recommandations, la politique relative aux médias sociaux vise les individus et groupes suivants lorsqu'ils communiquent sur les médias sociaux au nom, sous la bannière ou pour le compte de l'Alliance ACT. Elle ne vise pas les médias sociaux propres aux membres d'ACT, excepté lorsqu'ils y communiquent officiellement au nom ou pour le compte de l'Alliance. Sont visés:

- les individus détenteurs de droits d'administration sur les comptes officiels de médias sociaux de l'Alliance ACT;
- le personnel du Secrétariat de l'Alliance ACT;
- les forums de l'Alliance ACT;
- les groupes consultatifs de l'Alliance ACT;
- les communautés de pratique de l'Alliance ACT;
- tout individu ou groupe officiellement chargé d'une communication sur les médias sociaux au nom, sous la bannière ou pour le compte de l'Alliance ACT.

Utilisation et limitations de l'utilisation de la marque de l'Alliance ACT sur les médias sociaux

Bien que la communication sur les médias sociaux soit avant tout personnelle, il est important de comprendre que cela ne signifie pas pour autant que la communication est privée. Dans bien des cas, les conversations écrites sur des médias sociaux peuvent être retrouvées par des moteurs de recherche comme Google. Même lorsque les contacts personnels sont les seuls à pouvoir lire une communication donnée sur les médias sociaux, il subsiste toujours la possibilité que ces contacts la partagent avec un plus large public. Par conséquent, il est judicieux de toujours considérer les communications personnelles sur les réseaux sociaux comme des communications publiques plutôt que privées, et mondiales plutôt que locales ou nationales.

Tout individu ou groupe autorisé à communiquer sur les médias sociaux sous la bannière ou pour le compte de l'Alliance ACT est systématiquement considéré comme responsable du contenu publié.

Toute communication sur les médias sociaux réalisée sous la bannière ou pour le compte de l'Alliance ACT doit respecter les principes suivants en plus de ceux énoncés dans les politiques relatives aux communications, à la préservation de l'enfance et à la divulgation des informations, ainsi que dans le Code de conduite et le Code de bonne pratique de l'Alliance ACT.

Principes

Tout individu qui communique sur les médias sociaux sous la bannière ou au nom de l'Alliance ACT doit respecter les principes suivants:

- Tous les messages officiels de l'Alliance ACT doivent apparaître sur les comptes officiels de l'institution.
- **Tissez des relations et renforcez les collaborations:** la communication sur les médias sociaux doit viser à entretenir et consolider les partenariats afin non pas de susciter de l'animosité, mais d'instaurer des relations de travail plus efficaces, plus justes et plus satisfaisantes.
- **Ne faites pas de prosélytisme:** les médias sociaux ne doivent pas servir à promouvoir un point de vue religieux ou politique particulier.
- **Prônez la tolérance:** la communication sur les médias sociaux ne doit pas nuire aux valeurs de l'Alliance ACT, mais au contraire les promouvoir, en faisant preuve en particulier de tolérance à l'égard des différences de conviction et en protégeant les personnes dont les droits fondamentaux ne sont pas respectés. Les médias sociaux doivent inciter à être à l'écoute, à partager ses expériences avec les autres et à en tirer des enseignements.
- **Faites preuve de transparence et d'honnêteté:** la communication sur les médias sociaux doit adopter une démarche factuelle et honnête.

- **Respectez le Code de conduite de l'Alliance ACT:** la communication sur les médias sociaux doit respecter le code de déontologie et les principes de l'Alliance ACT.
- **Réagissez aux critiques de façon appropriée:** en s'exposant au public vaste et hétérogène des médias sociaux, l'Alliance ACT se place dans une situation où elle risque de recevoir des critiques. Les commentaires négatifs qui pourraient être reçus ne doivent pas être retirés des profils des médias sociaux, pour autant qu'ils ne sont ni offensants, ni discriminatoires, ni diffamatoires et qu'ils n'enfreignent pas les droits d'autrui. Les administrateurs et administratrices de l'Alliance ACT doivent répondre rapidement aux commentaires négatifs, avec l'aide de l'équipe de communication du Secrétariat.
- **Faites attention aux mineur-e-s:** il est interdit de publier sur les médias sociaux des informations sur des mineur-e-s qui permettraient de les identifier ou d'identifier où elles se trouvent (en désactivant par exemple le géomarkage des photographies). Les photographies, les vidéos et tout autre support utilisé sur les médias sociaux doivent être conformes à la politique de préservation de l'enfance.
- **Gardez la sécurité à l'esprit:** il est indispensable de respecter les consignes de sécurité établies par les organisations compétentes pour garantir la sécurité, la dignité et la sûreté du personnel, des bénévoles et des institutions membres de l'Alliance ACT.
- **Respectez les droits et la dignité des autres:** tout individu qui publie des images sur les médias sociaux doit obtenir au préalable l'autorisation des personnes pouvant être reconnues sur ces images, en particulier si elles ont été prises dans un environnement vulnérable, comme un hôpital ou un camp de réfugié-e-s. Dans les situations d'urgence, en particulier, l'Alliance ACT présente les victimes comme des êtres humains dignes de respect et non comme des objets de commisération.
- **Ne divulguez pas d'informations confidentielles:** il est strictement interdit de divulguer des informations confidentielles relatives à l'Alliance ACT. De même, il est interdit de partager des informations exclusives ou des informations potentiellement insultantes pour l'Alliance ACT ou pour le personnel de ses organisations membres à travers le monde.
- **Reconnaissez les erreurs:** lorsque des informations diffusées sur les médias sociaux au nom, pour le compte ou sous la bannière de l'Alliance ACT comportent des erreurs, les individus qui en sont responsables doivent reconnaître et corriger ces erreurs.
- **Respectez les lois sur le droit d'auteur:** le droit d'auteur est une forme de protection accordée aux œuvres originales de nature littéraire, dramatique, musicale, graphique ou audiovisuelle. Il est impératif de respecter l'intégralité des lois en vigueur dans ce domaine ainsi que les droits des tiers dans les communications sur les médias sociaux. Le «partage» de documents sur les médias sociaux est toléré sous réserve que ces documents soient clairement présentés comme provenant d'une autre source, en dissipant toute confusion possible avec des créations originales de l'Alliance ACT.

Recommandations

Les recommandations suivantes ont été établies pour faciliter l'évaluation du caractère approprié d'une communication lors de l'utilisation des médias sociaux au nom ou sous la bannière de l'Alliance ACT.

- **Faites de votre mieux pour contrôler le message:** tout individu exerçant une charge officielle pour l'Alliance ACT doit garder à l'esprit qu'il est impossible de contrôler totalement l'interprétation et la propagation de ce qui est dit ou fait sur les médias sociaux. S'agissant d'un espace public, le contenu peut se diffuser très vite, amplifiant considérablement le risque d'entacher les réputations. Il est indispensable d'en tenir compte, en surveillant ses propos.
- **Rappelez-vous que les médias sociaux ne font pas de distinction entre les opinions professionnelles et personnelles:** par leur nature, les médias sociaux ont entraîné une fusion des vies privées et professionnelles, les contacts entretenus pouvant désormais mêler collègues, supérieur-e-s hiérarchiques, donateurs, client-e-s, ami-e-s, proches, etc. Par conséquent, il faut savoir que les vues exprimées ou les formes de communication employées avec un groupe de contacts ne sont pas nécessairement les mêmes que l'on exprimerait ou emploierait avec d'autres groupes. En outre, certains publics ne différencient pas les communications professionnelles et privées des personnes suivies. Ce qui veut dire que les individus mélangeant leurs univers personnels et professionnels doivent être conscients des possibilités qu'offrent les médias sociaux, mais aussi des risques pour leur réputation lorsqu'ils s'adressent à différents publics en même temps. De même, les individus qui jouent un rôle éminent de porte-parole de l'Alliance ACT et qui gèrent en parallèle des profils personnels dédiés sur les médias sociaux doivent savoir que leurs communications peuvent avoir, et ont nécessairement, des répercussions sur l'organisation. Ils doivent en tenir compte lorsqu'ils utilisent ces plateformes.

Création de plateformes au nom ou sous la bannière de l'Alliance ACT sur les médias sociaux

Tout individu ou groupe souhaitant créer un profil ou un compte de média social (par exemple une nouvelle page Facebook ou un groupe public pour une région particulière) doit contacter l'équipe des communications du Secrétariat de l'Alliance ACT à l'adresse actcom@actalliance.org après avoir rempli le formulaire interactif intitulé «New Social Media Channel» (Nouveau canal de média social), joint en annexe 1. Le Secrétariat évaluera alors les implications de cette demande pour la marque et définira les paramètres selon lesquels ce compte peut être ouvert et utilisé.

Si la conclusion de l'évaluation est favorable, l'équipe des communications du Secrétariat:

- aidera à choisir les médias sociaux adéquats pour réaliser les objectifs souhaités;
- donnera des conseils sur la structure et l'administration et proposera des outils d'analyse pour le suivi des médias sociaux;
- répondra aux questions relatives à la valorisation de la marque afin d'assurer une certaine uniformité quels que soient le mode et la plateforme de communication;

- aidera à affiner la communication et à élaborer des stratégies;
- aidera à gérer les urgences et les situations de crise;
- définira les paramètres selon lesquels le compte pourra être employé pour représenter publiquement l'Alliance ACT. Ces points seront déterminés au cas par cas.

Les administrateurs et administratrices des nouveaux comptes ou profils de médias sociaux seront inscrits dans la sous-équipe d'administration des médias sociaux. Un membre de l'équipe des communications du Secrétariat devra co-administrer tous les comptes et profils de médias sociaux communiquant sous la bannière ou au nom de la marque de l'Alliance ACT.

Critères généraux relatifs à la création de nouvelles plateformes de l'Alliance ACT sur les médias sociaux

Tout membre du personnel du Secrétariat, d'un forum, d'un groupe consultatif, d'une communauté de pratique de l'Alliance ACT, et tout individu ou groupe envisageant de créer sur les médias sociaux une plateforme au nom, sous la bannière ou pour le compte de l'Alliance ACT, doit se poser les questions indicatives suivantes avant d'entamer la procédure:

1. Cette plateforme/initiative valorisera-t-elle la marque de l'Alliance ACT?
2. La plateforme choisie constitue-t-elle la meilleure solution possible pour atteindre les objectifs de l'initiative? (Par exemple, vaut-il mieux créer une page publique sur Facebook ou un groupe privé?)
3. Existe-t-il une autre plateforme de l'Alliance sur les médias sociaux qui remplit déjà ou pourrait remplir les objectifs de cette initiative grâce au renforcement ou à l'élargissement de la collaboration?
4. Sera-t-il possible de conserver cette plateforme à long terme? Comment?
5. Quelle est la durée de vie escomptée de cette plateforme et comment assurer la transition quand son cycle de vie touchera à sa fin?
6. Qui administrera cette plateforme pour garantir le respect de la politique de l'Alliance ACT relative aux médias sociaux?

Mise en œuvre de la politique

En cas d'infraction à la politique de l'Alliance ACT relative aux médias sociaux, le Secrétariat de l'Alliance, et en particulier le département de la communication du Secrétariat, se tournera vers le ou les individus impliqués pour résoudre le problème par des voies informelles et/ou formelles.

La première étape consistera à dialoguer avec les individus ou groupes concernés pour trouver un accord sur les mesures permettant de résoudre le problème.

Faute de résolution par le dialogue, le Secrétariat pourra supprimer le message offensant, ou demander sa suppression.

En outre, le Secrétariat pourra envisager de préconiser que l'on retire aux individus et groupes concernés l'autorisation de communiquer sous la bannière, au nom ou pour le compte de l'Alliance ACT sur un média social donné, dans l'intérêt de protéger la marque et l'Alliance tout entière.

Nous contacter

Pour en savoir plus, contacter le département de la communication du Secrétariat de l'Alliance ACT à l'adresse actcom@actalliance.org.