



ALTERGO

POLITIQUE RELATIVE À L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Adoptée par le conseil d'administration
le 20 février 2025

Table des matières

1. Contexte.....	3
1.1 Nétiquette	3
1.2 Médias sociaux – définition.....	3
1.3 Médias sociaux utilisés.....	5
1.4 Plateformes à analyser	5
2. Contenu de la Politique.....	6
3. Ligne éditoriale	6
3.1 Objectifs d'utilisation des médias sociaux	7
3.2 Publics cibles	7
4. Directives pour la gestion des médias sociaux	8
4.1 Autorisation à gérer les médias sociaux	8
4.2 Gestion des commentaires	8
4.3 Photos et vidéos.....	9
4.4 Fréquence de publication.....	9
4.5 Ton des échanges.....	10
4.6 Délai de réponse	10
4.7 Processus d'approbation.....	10
4.8 Qualité de la langue	10
4.9 Divulgateion des sources.....	11
4.10 Utilisation de contenu protégé par le droit d'auteur	11
4.11 Protection des renseignements personnels.....	11
4.12 Mode de fonctionnement en situation d'urgence.....	11
5. Utilisation des médias sociaux à des fins personnelles	12
5.1 Lignes directrices.....	12
5.2 Sanctions.....	13
6. Mise à jour.....	14
7. Entrée en vigueur.....	14
8. Sources	14

1. Contexte

La présente politique relative à l'utilisation des médias sociaux (ci-après la « **Politique** ») explique les pratiques d'AlterGo Association, AlterGo Événements et AlterGo Expertise (ci-après « **AlterGo** ») quant à l'emploi des différentes plateformes sociales.

Les médias sociaux sont devenus des outils incontournables de communication et de marketing, jouant un rôle clé dans le rayonnement d'AlterGo et de ses entités. Ils constituent un levier stratégique pour faire connaître l'organisation, promouvoir ses initiatives, et renforcer les liens avec ses différents publics cibles.

En contribuant à accroître la notoriété d'AlterGo, les médias sociaux permettent également de bâtir une communauté engagée autour de ses valeurs d'inclusion et de sa mission. Ils offrent une plateforme dynamique pour dialoguer avec les membres, les partenaires et le grand public, tout en mobilisant les parties prenantes autour d'enjeux liés à l'accessibilité universelle.

Sachant que les médias sociaux influencent directement la réputation en ligne de l'organisation et qu'ils sont couramment utilisés par les employés, il est essentiel de se doter d'une politique d'utilisation des médias sociaux. La Politique vise à encadrer leur utilisation afin de garantir une communication cohérente, respectueuse et alignée avec les objectifs et les valeurs d'AlterGo.

1.1 Nétiquette

« La nétiquette représente l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment dans les échanges par courrier électronique, et dans les publications et les commentaires sur les réseaux sociaux.»

(Source : [Vitrine linguistique de l'Office québécois de la langue française, 2018](#))

1.2 Médias sociaux – définition

« Médias numériques basés sur les caractéristiques du Web, qui vise à faciliter la création et le partage de contenu généré par les utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale. Les médias

sociaux utilisent l'[intelligence collective](#) dans un esprit de collaboration en ligne. Ils permettent aux internautes de créer ensemble du contenu, de l'organiser, de le modifier et de le commenter.

Les médias sociaux regroupent notamment les [réseaux sociaux](#), les [plateformes de partage de vidéos](#), les [plateformes de partage de photos](#), les [plateformes de microblogage](#) et les encyclopédies collaboratives. »

Les médias sociaux incluent notamment :

- Les sites sociaux de réseautage regroupent des communautés d'internautes reliés entre eux par des liens amicaux ou professionnels, par des secteurs d'activité qui favorisent l'interaction sociale, la création et le partage d'informations. Ce sont des plateformes web permettant à des personnes ou à des organisations d'être connectées et d'interagir entre elles (Facebook, LinkedIn, TikTok, etc.) ;
- Les plateformes de partage de vidéos ou de photographies (YouTube, Instagram, Pinterest, etc.) ;
- Les plateformes de « microblogage » permettant la création et l'animation en mode interactif (X (anciennement Twitter, Threads, Bluesky, etc.) ;
- Les blogues, personnels ou corporatifs permettant aux internautes de publier rapidement sur le web et hébergés par des plateformes comme Medium ou Substack;
- Les forums de discussion, formant des espaces de discussion publics, sur Internet, qui permettent à des groupes de personnes d'échanger leurs opinions, leurs idées sur un sujet particulier, en direct ou en différé (Reddit, Discord, Quora, etc.) ;
- Les encyclopédies en ligne (Wikipédia, Everipedia, etc.)
- Tout autre site Internet qui permet à des utilisateurs ou à des compagnies d'utiliser des outils de publication en ligne.

(Source : [Vitrine linguistique de l'Office québécois de la langue française](#), 2011)

1.3 Médias sociaux utilisés

Facebook

AlterGo:

https://www.facebook.com/Defisportif/?epa=SEARCH_BOX



X

AlterGo: <https://x.com/AlterGo>

Défi sportif AlterGo: https://x.com/Defi_sportif

Collectif A.U. https://x.com/Collectif_AU?mx=2



Instagram

Défi sportif AlterGo:

<https://www.instagram.com/defisportif/?hl=fr-ca>



Youtube

Défi sportif AlterGo :

<https://www.youtube.com/user/DefisportifAlterGo>

Collectif A.U.

<https://www.youtube.com/@collectifaccessibiliteuniv9746>



LinkedIn

AlterGo:

<https://ca.linkedin.com/company/d%C3%A9fi-sportif-AlterGo>



TikTok

Défi sportif AlterGo:

<https://www.tiktok.com/@defisportifAlterGo?lang=fr>



1.4 Plateformes à analyser

Bien qu'AlterGo soit présent sur plusieurs plateformes, on peut affirmer qu'actuellement les efforts sont principalement concentrés sur Facebook, Instagram et LinkedIn. À l'avenir, l'objectif serait d'évaluer la pertinence d'augmenter la présence de l'organisme sur TikTok.

Une veille constante de l'utilisation de toutes les plateformes où AlterGo possède des comptes et publie du contenu est réalisée afin

d'assurer une présence concrète où se retrouvent nos publics cibles, tout en restant alertes aux nouvelles tendances.

Une stratégie de contenu est annuellement mise en place incluant chacune des plateformes utilisées. AlterGo se réserve le droit d'explorer aussi toute autre nouvelle plateforme qui pourrait être utile aux fins des objectifs recherchés selon l'évolution changeante. AlterGo reste à l'affût des tendances et des contextes politiques qui pourraient entraîner une baisse d'activités sur certaines plateformes.

2. Contenu de la Politique

La Politique vise à encadrer et guider l'utilisation des réseaux sociaux et à encourager de bonnes pratiques pour le personnel d'AlterGo. La Politique relative à l'utilisation des médias sociaux s'inscrit à l'intérieur des objectifs suivants :

- Promouvoir une utilisation des médias sociaux responsable et conforme aux règles énoncées dans la Politique ;
- Préserver la réputation et la crédibilité d'AlterGo ;
- Assurer une présence de qualité d'AlterGo dans les médias sociaux ;
- Uniformiser l'information véhiculée.

3. Ligne éditoriale

La ligne éditoriale d'AlterGo sur les médias sociaux vise à démontrer son expertise et son leadership en accessibilité universelle, tout en faisant avancer cette cause essentielle. À travers les leviers du sport, du loisir et de la culture, AlterGo partage des contenus inspirants et originaux qui valorisent les personnes ayant une limitation fonctionnelle, en soulignant leurs réalisations et leurs contributions. L'organisation met également de l'avant l'expertise de ses membres et fait la promotion de ses services et programmes innovants tout en démontrant que l'organisme est un employeur de choix. Chaque publication incarne l'engagement d'AlterGo à créer une société plus inclusive et équitable pour tous.

3.1 Objectifs d'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux utilisés par AlterGo visent à :

- Augmenter la notoriété de l'organisation
- Valoriser la marque employeur
- Faire connaître l'accessibilité universelle ;
- Faire rayonner les membres d'AlterGo ;
- Fidéliser la communauté à notre contenu
- Développer le sentiment d'appartenance la communauté d'AlterGo ;
- Partager la vision de l'organisation ;
- Promouvoir les événements, les activités et les services d'AlterGo ;
- Interagir avec la communauté d'AlterGo ;
- Augmenter l'impact, l'influence, et le poids des actions d'AlterGo dans le milieu des personnes ayant une limitation fonctionnelle.
- Soutenir les projets philanthropiques d'AlterGo
- Mettre en lumière le potentiel des personnes ayant une limitation fonctionnelle
-

Voici le type d'information qui peut être diffusée, relayée ou citée:

- Informations sur nos services et événements
- Témoignages ou histoires inspirantes
- Contenus informatifs sur l'accessibilité universelle
- Nouvelles et actualités.
- Mise en lumière des employés
- Collecte de fonds
- Reconnaissance des membres ou partenaires
- Ressources et outils sur des enjeux d'accessibilité universelle
- Photos et vidéos

3.2 Publics cibles

AlterGo souhaite rejoindre les publics suivants (À noter que cette liste est non exhaustive et pourrait être modifiée au besoin) :

- Les personnes ayant une limitation fonctionnelle ;
- Les membres ;

- Les partenaires ;
- Les élus ;
- Le grand public ;
- Les participants au Défi sportif AlterGo et leur famille ;
- Les bénévoles ;
- Les fédérations sportives ;
- Les professionnels ;
- Les donateurs ;
- Les employés.

4. Directives pour la gestion des médias sociaux

4.1 Autorisation à gérer les médias sociaux

Les publications sur les médias sociaux au nom d'AlterGo, du Défi sportif AlterGo et du Collectif accessibilité universelle doivent être effectuées par les personnes autorisées. En aucun cas les employés et les contractuels ne peuvent publier du contenu au nom de l'organisation sans avoir eu l'autorisation au préalable de l'équipe des communications et marketing d'AlterGo.

Les personnes autorisées à gérer les médias sociaux sont :

- Directeur(rice) des communications
- Conseillers (ères) en communication
- Employé(e) ayant reçu une permission spéciale
- Contractuel(le) ayant reçu une permission spéciale

Notez que la haute direction peut aussi décider de l'information à publier et à retirer des médias sociaux.

4.2 Gestion des commentaires

D'ores et déjà, AlterGo se positionne contre l'intimidation et le harcèlement. Les commentaires discriminatoires, diffamatoires et vulgaires seront automatiquement supprimés, sans préavis. L'équipe des communications se réserve également le droit de supprimer tout commentaire impertinent ayant comme conséquence potentielle d'entacher la réputation d'une personne ou d'AlterGo.

Après un avertissement, l'utilisateur ayant publié un commentaire jugé inacceptable peut être bloqué s'il récidive.

Par contre, il est mal perçu de supprimer systématiquement tous les commentaires qui énoncent des critiques à l'égard d'AlterGo, d'autant plus que certaines critiques peuvent être constructives et émises de façon courtoise. Il est important de toujours considérer les commentaires, bons ou mauvais, avant d'y répondre de façon à faire preuve de professionnalisme et énoncer des faits véridiques et réfléchis.

4.3 Photos et vidéos

Les photos qui sont mises en ligne sur les sites Web ou les plateformes de médias sociaux d'AlterGo ne doivent pas être inappropriées, ou montrer un membre de l'équipe¹ dans une situation péjorative pouvant porter atteinte à sa réputation. Par exemple, la publication d'une photo de l'une de ces personnes avec un verre d'alcool est interdite.

Lors des activités internes d'AlterGo (BBQ d'été, lac-à-l'épaule, départ de collègues, 5 à 7, etc.), des photos et vidéos peuvent être prises dans le but de valoriser la marque employeur. Toute diffusion sur les sites Web ou les réseaux sociaux respectera le cadre professionnel et les bonnes pratiques internes.

4.4 Fréquence de publication

Le nombre de publications varie en fonction de l'actualité du jour et du calendrier des médias sociaux établi par la personne responsable au département de communications d'AlterGo. Selon les activités d'AlterGo, les médias sociaux seront animés fréquemment. Toute activité faisant l'objet d'une publication pendant les jours fériés, les vacances de Noël, après les heures de bureau et les fins de semaine, sera probablement liée à des communications qui présentent un intérêt important pour les abonnés des médias sociaux d'AlterGo, et qui sont en lien direct avec les programmes et services d'AlterGo.

¹ Désigne le personnel, les administrateurs, les bénévoles, ainsi que les partenaires, les membres et les élus prenant part à des événements de l'organisation, etc.

Autrement, les comptes seront relativement inactifs pendant ces périodes.

4.5 Ton des échanges

La personne responsable des médias sociaux d'AlterGo répondant aux abonnés des différentes plateformes doit conserver en tout temps un ton institutionnel, diplomate et convivial en utilisant la formule du « nous », le nom officiel d'AlterGo, ou AlterGo Expertise, AlterGo Association, AlterGo Événements et le Collectif accessibilité universelle, selon le cas.

4.6 Délai de réponse

AlterGo s'engage à répondre dans des délais raisonnables à l'intérieur des heures de bureau, soit de 8 h 30 à 17 h. Les délais de réponse peuvent varier en fonction de l'actualité et selon les activités. AlterGo se réserve le droit de ne pas répondre à tous les commentaires affichés.

4.7 Processus d'approbation

La personne responsable des médias sociaux publie de l'information selon un calendrier préétabli, et les actualités du jour ayant un lien direct avec les programmes et services des personnes ayant une limitation fonctionnelle et l'accessibilité universelle. Il est aussi de mise d'accepter les suggestions d'autres employés, de partenaires ou de membres d'AlterGo. Toutefois, il reste à la discrétion de la personne responsable des médias sociaux de diffuser l'information ou non. En cas de doute, la personne responsable des médias sociaux demandera l'avis de la direction de l'équipe des communications, avant la diffusion d'information sur les plateformes de médias sociaux, tout particulièrement lorsque le contenu se rattache à des informations délicates en lien avec des stratégies de l'organisation ou des enjeux politiques.

4.8 Qualité de la langue

AlterGo s'engage à conserver en tout temps un français de qualité et à respecter les règles d'écriture sur les différentes plateformes. Les

communications sur les médias sociaux s'effectuent généralement en français, sauf si l'internaute pose une question ou émet un commentaire en anglais; la réponse sera alors en anglais. À l'approche du Défi sportif AlterGo et pendant celui-ci, des contenus anglophones seront mis en ligne plus souvent qu'à l'habitude, afin de respecter nos ententes de partenariats.

4.9 Divulgence des sources

Lorsqu'une information est diffusée sur l'une des plateformes de médias sociaux d'AlterGo, la divulgation de la source est obligatoire, que ce soit pour un article de presse, un site Web, une citation, une vidéo ou une photo.

4.10 Utilisation de contenu protégé par le droit d'auteur

AlterGo s'assure de respecter le droit d'auteur et la vie privée lors de ses publications. C'est pourquoi seules les images autorisées sont publiées sur les médias sociaux. Au besoin, la source du contenu sera divulguée dans la publication.

4.11 Protection des renseignements personnels

Un renseignement confidentiel est une donnée ou une information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent les aspects stratégiques et financiers d'AlterGo. Toute diffusion dans les médias sociaux doit respecter la confidentialité de certaines informations. Les informations nominatives des employés et contractuels telles qu'adresse personnelle ou numéro de téléphone à la maison sont également des informations confidentielles.

4.12 Mode de fonctionnement en situation d'urgence

En cas de situation d'urgence (exemple : athlète gravement blessé ou décès pendant le Défi sportif AlterGo), la personne responsable des médias sociaux suivra le mode de fonctionnement établi dans la

stratégie de gestion d'urgence mise en place par la cellule de crise. Il est entendu qu'aucune information sur un quelconque incident ne sera diffusée avant validation et approbation du supérieur. De plus, une veille des médias sociaux sera assurée, en continu, de façon à être en mesure de rétablir les faits, le cas échéant.

5. Utilisation des médias sociaux à des fins personnelles

L'utilisation des réseaux sociaux pour des raisons personnelles au travail est permise :

- Si celle-ci s'effectue lors des périodes de pause ou de repas pour des fins strictement personnelles.
- Pendant les heures de travail si celle-ci est en lien avec les activités d'AlterGo ou la promotion de celles-ci.

5.1 Lignes directrices

Que ce soit dans les bureaux d'AlterGo ou à l'extérieur de ceux-ci, les employés et les contractuels doivent impérativement respecter les règles de base incluses dans la Politique. Si les employés ou les contractuels veulent exprimer une opinion sur un sujet controversé, ceux-ci doivent inclure un avertissement indiquant que les opinions exprimées sont les leurs et non celles de leur employeur. Les employés et les contractuels doivent assumer la responsabilité personnelle de leurs commentaires, de leur nom d'utilisateur et des renseignements fournis. Pour protéger leur vie privée et celle des autres, il leur est également recommandé de ne pas inclure leur numéro de téléphone ou adresse de courriel dans leur commentaire. La personne responsable de la gestion des médias sociaux, relevant du département des communications d'AlterGo, doit se soucrire aux mêmes règles d'utilisation de la Politique.

Voici les règles de base à respecter :

Demeurer loyal envers AlterGo

Chaque employé et contractuel a une obligation de loyauté envers AlterGo qui l'emploie. Cette obligation interdit entre autres de

publier une information ou un commentaire pouvant porter atteinte à l'image et à la réputation d'AlterGo.

Adopter une attitude respectueuse

Lorsque l'employé ou le contractuel navigue sur les réseaux sociaux, il doit se comporter d'une façon professionnelle, conforme aux responsabilités liées à sa fonction chez AlterGo.

Respecter la vie privée et la réputation

Les employés et les contractuels ne doivent pas porter atteinte à la vie privée et à la réputation de leurs collègues de travail, de partenaires, de bénévoles, de contractuels, de membres ou d'utilisateurs. De plus, les critiques ou insultes envers un collègue ou un membre, partenaire, bénévole et usager sur les réseaux sociaux, sont interdites.

Respecter l'information confidentielle

Tout employé et contractuel a l'obligation de préserver la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre de son travail, telle que les informations sur les employés, les fournisseurs, les contractuels, les partenaires et les membres, ainsi que les informations financières, etc. Aucune donnée confidentielle ou stratégique d'AlterGo ne peut donc être publiée sur les réseaux sociaux.

S'identifier distinctement d'AlterGo lorsque l'employé émet des opinions

Pour éviter que les opinions qu'un employé ou un contractuel émet sur les réseaux sociaux soient faussement associées à AlterGo, l'employé ou le contractuel a le devoir de s'identifier personnellement comme seul auteur et responsable des propos qu'il tient sur toutes les plateformes de médias sociaux. Entre autres, l'employé ou le contractuel ne doit pas utiliser l'adresse électronique, les logos ou tout autre visuel d'AlterGo pour véhiculer des opinions.

5.2 Sanctions

Bien qu'AlterGo effectue une veille des médias traditionnels et sociaux, il invite tout employé et contractuel à contacter un membre

de la direction, dans le cas où celui-ci constaterait la présence d'informations qui enfreindraient les règles énoncées dans la Politique. Tout employé et contractuel qui contrevient aux règles de la Politique peut s'exposer à des sanctions administratives, voire disciplinaires, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences reliées à ses actes.

6. Mise à jour

La présente Politique peut être révisée en tout temps, mais au moins aux 3 ans par le conseil d'administration, qui pourra y apporter toute modification nécessaire.

7. Entrée en vigueur

La présente Politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration. Elle abroge et remplace toute autre politique ou document au même effet.

8. Sources

- <https://www.bang-marketing.com/publications/ebang/6-essentiels-de-votre-politique-sur-les-medias-sociaux/>
- https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/Actualit%C3%A9s/2023-01-25_DOC-1.pdf
- <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/vocabulaire-reseaux-sociaux.aspx>

AlterGo

525, rue Dominion, Bureau 340
Montréal, Québec H3J 2B4

514-933-2739

www.altergo.ca
info@altergo.ca