

Médias sociaux

Lignes directrices pour tout le personnel

Source : *European Commission document « Social Media Guidelines for all Staff »*
Traduit de l'anglais par l'AIACE internationale (MB/DH) – 10/12/2015

Le personnel de la Commission est amené de plus en plus souvent à communiquer avec le grand public et les acteurs de la vie économique et sociale par toutes sortes de canaux. Plus récemment, les médias sociaux tels que Twitter et Facebook ou les réseaux professionnels comme Linked'in et Yammer suscitent un engouement croissant pour la communication interpersonnelle. En fait, les médias sociaux sont en passe de devenir l'une des plateformes médiatiques les plus fréquentées, sur lesquelles les citoyens passent de plus en plus de temps. Basés sur la participation et la génération de contenus par les utilisateurs, les médias sociaux constituent un moyen de rassembler et de partager informations, connaissances et points de vue de manière informelle et interactive.

Que sont les médias sociaux ?

Les termes «médias sociaux» recouvrent les pratiques et technologies en ligne visant à partager des contenus, des opinions et des informations, à promouvoir la discussion et à nouer des relations. Les services et outils proposés par ces médias combinent technologie, télécommunications et interaction sociale. Ils revêtent de nombreuses formes, dont des textes, photos, fichiers audio ou vidéo.

Qui peut prendre part à cette nouvelle forme de communication ?

Chacun peut participer aux médias sociaux à titre personnel. Toutefois, les déclarations et opinions formulées restent personnelles et ne peuvent être considérées comme représentant la position officielle de la Commission. Vous ne parlez pas au nom de la Commission, et il vous incombe de le signaler comme il convient.

En règle générale, seuls les Commissaires, les Porte-paroles, les Chefs de représentation et les Attachés de presse des représentations sont autorisés à s'exprimer au nom de la Commission européenne et à relayer les messages politiques. Devant l'intérêt croissant pour les médias sociaux, s'y est ajouté désormais du «personnel mandaté» par chaque DG, qui travaille en étroite collaboration avec les Porte-paroles. Son rôle est de relayer les messages politiques et d'apporter un appui et une assistance concernant les médias sociaux.

On trouvera ci-dessous quelques principes et instructions à respecter pour assurer une utilisation adéquate des médias sociaux.

Principes fondamentaux

Comment se comporter sur les médias sociaux ?

De nombreux agents de la Commission européenne utilisent les médias sociaux de différentes façons. Toutefois, le style «personnel» de ces médias peut rendre difficile de tracer la frontière entre leur utilisation à titre public/professionnel et à titre privé. En tant que fonctionnaire ou autre agent de la Commission européenne, vous êtes lié par le statut et par le code de bonne conduite administrative, qui s'appliquent à vos contributions dans les médias sociaux de la même manière que lorsque vous communiquez par le biais d'autres médias ou prenez la parole lors de conférences, etc. Les cinq principes fondamentaux tirés du statut qui figurent ci-dessous sont les principes directeurs que vous devez toujours respecter lorsque vous intervenez sur l'internet ou dans des médias sociaux.

- **Objectivité** — c'est-à-dire exposer toute situation d'une manière rationnelle et sans préjugé (article 11 du statut).
- **Impartialité** — c'est-à-dire apprécier les points de vue d'une manière équilibrée et sans prendre position: par exemple, expliquer les raisons qui sous-tendent une position de la Commission, tout en prenant note des vues divergentes (articles 17 et 11 bis du statut).

- **Loyauté envers l'Institution**, c'est-à-dire, présenter au mieux les vues de la Commission dans votre domaine de compétence, en respectant clairement les avis exprimés jusque là par la Commission et par le/la Commissaire responsable (articles 11 et 17 bis du statut).
- **Discrétion** — c'est-à-dire, essentiellement, ne pas divulguer des informations qui n'ont pas encore été rendues publiques (article 17 du statut).
- **Devoir de réserve** — c'est-à-dire observer un certain degré de prudence, de soin et de modération, et garder le sens de la mesure et des convenances.

Comment agir de manière responsable

Poster un contenu sur l'internet n'a rien d'un acte gratuit. Même si vous écrivez en votre nom personnel, vous demeurez un fonctionnaire ou agent de la Commission et serez perçu comme tel. Par conséquent, vous êtes censé vous abstenir de tout acte et de tout comportement susceptibles de porter atteinte à la dignité de votre fonction et de la Commission (article 12 du statut). Bien entendu, vous jouissez de la liberté d'expression, mais il existe des limites, que vous pouvez vérifier à l'article 17 bis, paragraphe 2, du statut. En particulier, une autorisation préalable est requise lorsque l'activité sur l'internet consiste à publier sur des questions touchant à l'Union européenne.

Pour plus d'informations, veuillez consulter:

<http://www.cc.cec/statut/en/tit12.htm>

http://myintracomm.ec.europa.eu/hr_admin/en/ethics/obligations/Pages/freedom_expression.asp

http://myintracomm.ec.europa.eu/hr_admin/en/idoc/Pages/index.aspx

Veuillez noter également que la Commission prendra des mesures à l'encontre de toute violation de ces principes.

Règles d'or

Comme indiqué dans l'introduction, les membres du personnel qui ne font pas partie du personnel mandaté doivent garder à l'esprit qu'ils ne représentent pas la position officielle de la Commission européenne.

La participation aux médias sociaux doit se faire **en utilisant son propre nom ou à l'aide d'un pseudonyme**, sachant que les profils qui font référence à la Commission européenne sont réservés au personnel mandaté. Voici quelques règles d'or concernant la participation à tout réseau social.

- **Gardez en mémoire que vous vous exprimez à titre personnel**: toutes vos déclarations et opinions sont données à titre personnel, et vous ne devez pas donner l'impression que vous parlez au nom de la Commission.
- **N'oubliez pas que vous êtes responsable de ce que vous écrivez**: vos contributions resteront sur la toile. Faites preuve de discernement et de bon sens dans chacune de vos interventions. Même lorsque vous écrivez à titre personnel, vous restez fonctionnaire ou agent de la Commission. Interrogez-vous sur l'utilisation que quelqu'un pourrait faire de cette information et sur la possibilité qu'elle vous compromette, vous ou la Commission. Ne divulguez pas les détails de vos tâches à la Commission ou des procédures opérationnelles de celle-ci. Ne débattiez jamais de questions sensibles ou classifiées.
- **Soyez crédible, cohérent et respectueux**: Les médias sociaux exigent des utilisateurs qu'ils soient précis, équitables et cohérents. Encouragez les réponses et le débat. Dans la mesure du possible, adaptez votre participation en ligne aux autres communications effectuées hors ligne. Utiliser un langage, des mots qui ne blessent pas et faites preuve de respect pour l'avis des autres. Des partenaires actuels ou potentiels de la Commission ainsi que d'autres membres du personnel, présents, passés et futurs, peuvent se trouver parmi les utilisateurs. Sachez que la diffamation est punie par la loi.

- **Soyez vigilant:** Pensez à votre propre réputation. Très peu de choses sur l'internet sont véritablement anonymes. Ne publiez rien que vous ne souhaitez pas que vos collègues ou votre famille puisse voir.
- **Respectez les droits d'auteur:** Si vous avez le moindre doute ou besoin de conseils, prenez contact avec la Task force sur les droits d'auteur à la DG COMM (COMM-Copyright@ec.europa.eu).
- **Pour votre propre protection, soyez attentifs à la sécurité sur l'internet:** Toutes les plateformes de médias sociaux ont leur propre déclaration sur la politique de protection des données et de la vie privée. Lisez-les attentivement. Il existe toujours un risque d'attaque par des virus et de vol d'identité, aussi, prenez les précautions nécessaires et évitez de donner vos détails personnels (par exemple, votre adresse privée ou vos numéros de téléphone).
- **Observez les règles sur l'utilisation du matériel informatique,** qui est autorisée à des fins privées «aussi longtemps qu'elle reste purement occasionnelle et ne constitue pas un usage important du matériel à des fins privées» (communication au personnel 45/2006).

Pour plus d'informations, veuillez consulter:

http://www.cc.cec/guide/publications/infoadm/2006/ia06045_en.html

Besoin d'aide ?

- La question de l'accès à ces réseaux et leur utilisation est subordonnée à la politique et aux règles de sécurité de la Commission, et les propriétaires de systèmes au sein de la Commission doivent respecter leurs obligations au titre des décisions C(2006)3602 et 2001/844. La direction Sécurité de la DG HR est bien entendu disponible pour assister les propriétaires de systèmes et autres personnes envisageant la création ou l'accès aux systèmes de réseaux sociaux.
- Si vous vous sentez menacé sur l'internet ou dans des réseaux sociaux, ou si quelqu'un semble accorder une importance démesurée à votre travail, n'hésitez pas à prendre contact avec la Direction Sécurité de la DG HR, qui fournira les orientations de la DG HR (EC SECURITY HELPDISK ou ec-security-helpdesk@ec.europa.eu).
- Si vous avez des doutes ou de quelconques questions concernant l'activité des médias sociaux, veuillez vous adresser à votre unité Information et Communication ainsi qu'à l'équipe de la DG COMM chargée des médias sociaux (COMM-social-media-team@ec.europa.eu).
- Si vous remarquez dans votre réseau social des discussions mentionnant la dénomination «Commission européenne», ou une utilisation abusive ce nom, veuillez en informer l'équipe de la DG COMM chargée des médias sociaux (COMM-social-media-team@ec.europa.eu) ou la Task Force sur les droits d'auteur à la DG COMM (COMM-Copyright@ec.europa.eu).