



POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX DE L'ORDRE DES AGRONOMES DU QUÉBEC

Introduction

Les médias sociaux constituent des plateformes d'échanges incontournables en raison de leur popularité et influence auprès de la population. Comme ordre professionnel qui a pour mission de protéger le public, l'Ordre des agronomes du Québec (OAQ) intègre les médias sociaux dans une perspective globale de stratégie de communication. Ce moyen additionnel permet à l'OAQ de disposer d'un outil de communication permettant l'échange, le dialogue, la collaboration et l'interactivité avec ses publics et ses parties prenantes de façon directe et efficace.

La présence active de l'OAQ dans les médias sociaux permet de développer une communauté qui lui est propre, notamment pour diffuser rapidement ses messages, promouvoir ses activités et événements, susciter l'engagement de ses membres et parties prenantes, valoriser la profession d'agronome et la faire rayonner, améliorer sa présence et visibilité, ainsi que des actions, comme ordre professionnel qui participe et contribue au bien-être des collectivités. La communauté d'internautes de l'OAQ est en lien avec son intérêt et ses enjeux pour l'ensemble des champs de pratique liés à l'agronomie et l'agroalimentaire.

Dispositions générales

Le terme médias sociaux englobe tous les réseaux sociaux (*Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, Flickr, SlideShare, etc.*), ainsi que les technologies de réseautage en ligne, incluant les sites web et blogues. Bien que les médias sociaux font partie des outils de communication utilisés par l'Ordre, ils ne doivent pas être considérés comme une source officielle concernant les nouvelles politiques et directives de l'OAQ. Le bulletin électronique *Agro Express* ou le site web de l'OAQ, www.oaq.qc.ca, demeurent les références officielles.

Objectif de la politique

L'OAQ a comme mission principale la protection du public et commande ainsi la prudence. En ce sens, la politique des médias sociaux de l'OAQ a comme objectif d'encadrer et de guider l'utilisation de ces médias sociaux, ainsi que d'encourager les bonnes pratiques. Elle vise à prévenir et éviter des événements susceptibles d'affecter ou de causer un préjudice à toute personne ou organisme. Elle s'adresse au personnel et aux membres de l'OAQ, aux bénévoles, à ses sections régionales, aux membres du conseil d'administration, ainsi qu'au public dans son ensemble.

Modération

La direction des communications et relations publiques de l'Ordre assure la gestion, l'animation et la veille des médias sociaux de l'OAQ. Toutefois, nous ne pouvons pas toujours répondre, alimenter et surveiller nos comptes en temps réel.

Nous ne traitons pas les plaintes par l'intermédiaire des médias sociaux. Si un internaute a des questions ou désire formuler une plainte, il doit communiquer avec le service concerné. Par ailleurs, toute plainte concernant l'exercice de la profession d'agronome doit être adressée au syndic de l'OAQ : <http://www.oaq.qc.ca/fr/public/protection-du-public/syndic/demande-denquete.aspx>.

Les journalistes doivent soumettre leur demande et leurs questions à la personne responsable des communications et relations publiques et non par le biais des médias sociaux. Les demandes d'accès à l'information doivent être soumises au service juridique de l'OAQ : <http://www.oaq.qc.ca/fr/public/communication.aspx>.

Le fait de suivre ou de s'abonner à des comptes, tels *Twitter*, *Facebook*, *LinkedIn*, *YouTube*, *SlideShare*, des blogues, etc. ne signifie pas que l'OAQ endosse ou appuie les contenus et activités, les publications ou les propos qui y sont affichés. Tout comme la retransmission d'un micro-billet ou toute autre fonction de partage ne signifie pas que l'OAQ souscrit à son contenu. L'OAQ suit toutefois les comptes liés à son univers et à son mandat de protection du public, de développement et rayonnement de la profession.

Nétiquette

La nétiquette fait appel à un comportement éthique et responsable en ligne. Il s'agit d'une responsabilité professionnelle et de civisme. Le respect des politiques de l'OAQ et des normes de confidentialité, de politesse et de bonnes manières doivent être observées en tout temps. Ces normes visent à alimenter une discussion constructive et à établir des échanges profitables à tous.

Certains employés, membres de l'OAQ et du conseil d'administration possèdent des comptes sur les médias sociaux. Bien qu'ils aient un lien professionnel avec l'OAQ, les opinions et points de vue qu'ils pourraient y exprimer ne représentent pas nécessairement la position officielle de l'OAQ ni de l'ensemble de la profession. Ils doivent agir avec loyauté, en tout temps, envers l'organisation et ne pas faire usage d'information à caractère confidentiel ou stratégique. Leurs opinions sont plutôt considérées comme une expression personnelle de citoyens.

Quelques principes directeurs d'utilisation des médias sociaux :

Authenticité

S'identifier par son nom (pas de pseudonyme) et comme employé(e) de l'OAQ en spécifiant que l'intervention est faite au nom de l'OAQ si tel est le cas.

Respect

Demeurer respectueux et poli en tout temps même si l'OAQ est la cible de critiques; rester courtois dans les situations de polémiques et ne pas adopter une attitude de défensive ni attaquer. La meilleure approche est de contribuer à la discussion de façon constructive.

Honnêteté

S'appuyer sur des faits et des sources crédibles; reconnaître les erreurs et ne pas recourir à des pratiques frauduleuses.

Confidentialité et déontologie

La ligne entre la vie professionnelle et la vie personnelle est parfois ténue dans le contexte de l'utilisation des médias sociaux. En raison de la nature publique des médias sociaux, les propos exprimés ne peuvent être confidentiels, même s'il peut y avoir des espaces ou groupes dits « privés » ou « protégés ». Il est donc approprié de s'assurer d'un équilibre entre les droits individuels et les droits collectifs. Pour l'ensemble de ces raisons, les médias sociaux doivent être utilisés de façon constructive, réfléchie, structurée et avec prudence.

Par ailleurs, l'OAQ est tenu à la confidentialité de l'information. Aucun cas ou dossier particulier n'est traité dans les médias sociaux. Aucun renseignement personnel concernant les membres de l'Ordre, ni même des informations qui permettraient de les identifier, directement ou indirectement ne seront divulgués. L'OAQ sensibilise les utilisateurs à protéger leurs renseignements personnels et ceux des autres en faisant preuve de réserve.

Par ailleurs, lorsque des agronomes s'expriment sur les médias sociaux, ils doivent agir dans le respect de la vie privée d'autrui, de la dignité et de la réputation. Ils doivent s'assurer que leur comportement est conforme à leurs obligations déontologiques et ne pas ternir l'image, la dignité et la crédibilité de la profession. Ils sont tenus au secret quant aux renseignements de nature confidentielle et aux limites des relations professionnelles qu'ils entretiennent.

Contenu litigieux

Dans le contexte où l'information circule instantanément sur les médias sociaux et peut être consultée partout dans le monde, tous les contenus diffusés peuvent être enregistrés et archivés de façon permanente, même après leurs retraits malgré la volonté d'un internaute. L'OAQ ne tolérera pas des contenus ou commentaires qui contreviendraient aux valeurs de l'organisation, ne respecteraient pas la nétiquette ou qui enfreindraient ses règles d'éthique et de déontologie. Ainsi, l'OAQ se réserve le droit de retirer tout contenu créé ou partagé même si cette politique mentionne que les publications n'engagent que les internautes eux-mêmes, pour les raisons suivantes :

- Propos diffamatoires, discriminatoires, haineux, calomnieux, racistes, xénophobes, homophobes, sexistes ou vexants, ainsi que ceux portant atteinte à la réputation.
- Contenu portant atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, notamment aux droits et libertés, au droit au respect de sa vie privée, de sa dignité, de sa réputation et de la confidentialité de ses renseignements personnels.
- Informations ou messages dont la portée est erronée, illégale ou à saveur politique.
- Photos, vidéos ou publications sans le consentement des auteurs ou ne respectant pas les droits d'auteurs.
- Aucune publicité n'est tolérée sur les comptes et pages de médias sociaux de l'OAQ.
- L'OAQ pourrait se désabonner de comptes, bloquer un utilisateur ou abonné anonyme ou qui fait preuve d'acharnement ou qui refuserait de se conformer à cette politique.

Mise à jour

L'OAQ se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié.