



## ANNEXE 25-15

### CROSSE CANADA DIRECTIVES RELATIVES AUX MÉDIAS SOCIAUX

#### APERÇU

Crosse Canada (CC) utilise maintenant des comptes sur les réseaux sociaux de manière à accroître la diffusion des nouvelles et des renseignements concernant CC à toutes les parties intéressées, qui incluent, sans toutefois s'y limiter, ses membres, les amateurs et les partisans. Les deux principaux réseaux sociaux utilisés par CC sont Facebook et Twitter. CC a créé un compte Facebook (Lacrosse Canada), ainsi qu'une page (Canadian Lacrosse Association). CC utilise l'identifiant Twitter (nom d'utilisateur) LacrosseCanada.

Ces directives ont pour objectif de soutenir le cadre stratégique de l'Association canadienne de crosse (l'« Association », « nous », « notre ») pour les règles et règlements administratifs, en plus d'être un complément aux politiques et au code de conduite de l'Association.

Nous reconnaissons la grande importance de participer à des conversations en ligne et nous nous engageons à nous assurer que nous participons aux médias sociaux de la bonne façon. **Les directives relatives aux médias sociaux ont été élaborées pour vous donner les moyens de prendre part au monde virtuel et de représenter l'Association en partageant la vision et la mission de notre organisation et pour faire connaître l'histoire de notre sport historique.**

La vision à la base de toutes nos initiatives s'inspire de valeurs communes que nous partageons en tant qu'organisation et individus.

- **SANTÉ** : offrir des possibilités de développement appropriées permettant de faire de l'exercice, de s'amuser et de développer des amitiés en jouant au sport le plus rapide à pieds;
- **EXCELLENCE** : atteindre des sommets dans tous les aspects de notre sport, comme : joueur, entraîneur, arbitre, bénévole, gestionnaire ou dirigeant;
- **RESPONSABILITÉ** : agir avec intégrité et transparence, accepter la responsabilité des résultats et conclusions;
- **RESPECT** : unir les communautés en encourageant l'inclusion, l'accessibilité et la diversité; et
- **ESPRIT D'ÉQUIPE** : accomplir davantage en travaillant ensemble dans un climat de collaboration et de confiance.

L'Association encourage toutes les AM, les AMA, les équipes, joueurs, entraîneurs, le personnel d'équipe, les arbitres, bénévoles, parents ou tuteurs des joueurs de CC (ci-après dénommés « les intervenants ») à explorer les communautés des médias sociaux et d'y participer au niveau où ils se sentent à l'aise. **Amusez-vous de façon intelligente.** La meilleure façon d'approcher les réseaux sociaux est d'agir comme dans le monde réel; en faisant preuve de **jugement** et de **bon sens**, en adhérant aux valeurs de l'Association et en vous assurant de respecter les politiques et règlements de CC.

Les médias sociaux permettent aux personnes et aux organisations de partager des opinions, des idées et des expériences sur le Web pour communiquer, interagir, développer et maintenir des relations. Les médias sociaux visent à faire interagir et participer les membres, les amateurs et les partisans. Les comptes Facebook et Twitter sont mesurables, en ce sens que les utilisateurs, dans ce cas CC, peuvent déterminer combien de personnes sont abonnées aux comptes de l'organisation.



Les deux médias sociaux utilisés par CC servent à faire participer la population. Sensibiliser, créer de l'intérêt et augmenter la visibilité de CC sont les objectifs principaux de l'utilisation de ces comptes. Les médias sociaux permettent à une organisation de se brancher et de communiquer directement avec ses partisans et amateurs.

Facebook offre de nombreuses façons de communiquer avec la communauté de CC. Il peut être utilisé pour diffuser les nouvelles et les événements importants de l'organisation, informer ses abonnés ou ses « fans » sur Facebook avec de l'information actuelle. CC peut mettre en évidence les plus récentes activités de l'organisation, publier des liens vers des nouvelles connexes déjà publiées sur le site de CC ou ailleurs sur le Web. Elle peut aussi partager des albums photo et des vidéos. Facebook permet à CC de créer et gérer des groupes qui permettent de publier et partager de l'information à des membres précis (p. ex., le groupe « 2012 U19 Men's Field » permet seulement aux membres de cette équipe de voir et de publier de l'information. Ce qui représente une façon supplémentaire de partager l'information importante à l'équipe en dehors des courriels et des téléconférences.

Twitter permet d'interagir avec les personnes et groupes et de discuter et interagir avec les membres. Twitter peut servir à partager les actualités et les événements importants aux « abonnés » de CC. Les utilisateurs peuvent seulement publier des messages et des liens vers le site Web de CC ou vers d'autres actualités liées à la crosse. Les messages doivent avoir 140 caractères ou moins. Des photos et vidéos peuvent également être partagées.

Utiliser efficacement les médias sociaux de CC permet, sans toutefois s'y limiter, de :

- Ajouter de la valeur pour les clients, l'industrie du sport et l'organisation;
- Communiquer avec respect, professionnalisme et courtoisie;
- Offrir des idées, de l'expertise et des discussions pertinentes;
- Communiquer de façon éthique et morale en appui aux objectifs professionnels de l'organisation.

## **CONFORMITÉ**

Le non-respect de ces lignes directrices peut être considéré comme une mauvaise conduite, du harcèlement, de la discrimination ou dans certaines circonstances, une infraction en vertu de la loi.

Les personnes qui ne respectent pas ces directives peuvent être sanctionnées en vertu des règlements administratifs ou des règlements en tant qu'intervenants.

## **DÉFINITIONS**

Les médias sociaux sont définis comme « des techniques de communication hautement accessibles pour faciliter les interactions sociales. » Les médias sociaux se distinguent des médias traditionnels, comme les journaux, la télévision et le cinéma. Les médias sociaux regroupent des outils peu coûteux et très accessibles qui permettent à tous (même les simples particuliers) de publier de l'information ou d'y avoir accès. (Source : Wikipédia)

Les médias sociaux peuvent regrouper (sans s'y limiter) :

- Les sites de réseau sociaux (p. ex., Facebook, MySpace, LinkedIn, Bebo, Yammer);
- Les sites Web de partage de photos et de vidéos (p. ex., Flickr, YouTube);
- Les blogues, dont les blogues commerciaux et personnels;



- Les blogues maintenus par les médias de masse;
- Les microblogues (p. ex., Twitter);
- Les wikis et les collaborations en ligne (p. ex., Wikipédia);
- Les forums et les groupes de discussion (p. ex., Groupes de Google, forums de Canada Soccer);
- Vidéo ou balado-diffusion;
- Plateformes de jeux multijoueurs en ligne (p. ex., World of Warcraft, Second Life);
- Messagerie instantanée (y compris la messagerie texte);
- Localisation géospatiale (p. ex., Foursquare, Facebook Places).

#### **DIRECTIVES GÉNÉRALES DE L'ASSOCIATION**

La **transparence** fait partie intégrante de l'engagement des médias sociaux. L'Association ne tolère pas l'utilisation des médias sociaux en créant de « fausses » destinations et publications dans le but d'inclure en erreur les abonnés ou de contrôler les conversations. Tous les sites Web, « fan page » et autres destinations virtuelles administrés par l'Association doivent s'assurer de publier ce message.

Le **respect** des droits d'auteur, des marques, des droits publicitaires et des droits des tiers dans l'espace virtuel des médias sociaux, y compris le contenu généré par l'utilisateur. La mise en œuvre de cette disposition varie en fonction de la situation, vous devez donc travailler avec l'équipe de communication de l'Association pour prendre des décisions éclairées et appropriées. En cas de doute, veuillez écrire à [taylor@lacrosse.ca](mailto:taylor@lacrosse.ca).

L'**utilisation** des pratiques exemplaires, l'écoute de la communauté virtuelle, et la conformité avec la réglementation applicable pour s'assurer que les directives sur les médias sociaux restent actuelles et qu'elles reflètent les normes de comportement actuelles et appropriées.

**Orientation pour le traitement des questions d'ordre juridique.** Ce qui est proposé comme consigne générale pour vous aider à respecter les obligations énoncées dans ces directives. En cas de doute, chercher à obtenir des renseignements supplémentaires dans le manuel d'exploitation de l'organisation.

**Vie privée, confidentialité et sécurité de l'information.** Vous ne devez **jamais** publier ou partager des conversations ou des renseignements comme confidentiels ou relevant du secret professionnel ou qui traitent de questions de nature interne. La *Politique de confidentialité* de CC s'applique.

**Droits d'auteur.** Vous devez respecter les lois sur les droits d'auteur et faire une utilisation équitable du matériel protégé par un droit d'auteur et attribuer les travaux à la source ou son auteur original, si possible.

**Harcèlement et intimidation.** La *Politique sur le harcèlement* de CC s'applique aux interactions en ligne et aux lieux de travail. Le harcèlement et l'intimidation en milieu de travail comprennent tout commentaire intimidant ou malveillant fait par les employés de CC en ligne, même sur leurs réseaux sociaux personnels ou en dehors des heures de travail.

Les publications abusives, malveillantes, menaçantes ou diffamatoires sont en violation de la *Politique sur le harcèlement* de CC présentée dans le *manuel d'exploitation* de CC, et peuvent entraîner la prise de mesures disciplinaires contre l'auteur.

Tous les participants sont tenus de se traiter mutuellement avec respect et dignité et ils doivent s'assurer que leur comportement ne constitue pas de l'intimidation ou du harcèlement.



**Diffamation.** Vous devez vous abstenir de publier des articles pouvant porter atteinte à toute autre personne, organisation, association ou à la réputation de l'organisation et demandez de l'aide si la publication de matériels de cette nature est jugée nécessaire.

**Matériel offensant ou obscène.** Le matériel peut être offensant ou obscène et peut contrevenir aux lois sur le classement du matériel en ligne, s'il est pornographique, sexuellement suggestif, intimidant, haineux, raciste, sexiste, abusif ou discriminatoire.

#### **ACTIVITÉS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX**

L'Association respecte les droits de ses intervenants et de ses sous-traitants autorisés d'utiliser les blogs et les différents médias sociaux non seulement comme une forme d'expression personnelle, mais aussi comme une façon d'encourager la notoriété de CC. Il est important que tous les intervenants soient conscients des implications liées à la participation aux formes de médias sociaux et aux discussions en ligne qui font référence à CC ou à la relation du représentant avec l'Association et sa marque, et qu'ils reconnaissent lorsque CC pourrait être tenue responsable de leurs actes.

#### **UTILISATION PERSONNELLE**

##### ***Nos attentes à l'égard de l'usage personnel des médias sociaux***

Il y a une grande différence entre parler « au nom de l'Association » et parler « de » l'Association. Cet ensemble de **5 principes** fait référence aux **activités personnelles ou officielles** où vous pourriez faire mention de CC ou toute autre activité connexe (championnats nationaux, événements de la FIL, AGA, etc.).

1. **Respect de toutes les politiques applicables.** Tous les intervenants sont assujettis au code de conduite de l'Association dans tous les lieux publics. De plus, dans certaines circonstances, d'autres politiques, y compris la politique de confidentialité ou les politiques et directives des équipes nationales, encadrent le comportement des intervenants en ce qui a trait à la divulgation de l'information; ces politiques s'appliquent également à vos activités personnelles en ligne.
2. **Vous êtes responsables de vos actes.** Tout ce que vous publiez peut éventuellement nuire à l'image de l'Association et sera finalement votre responsabilité. Nous vous encourageons à participer aux médias sociaux, mais nous vous prions de le faire correctement, de faire preuve de bon jugement et de bon sens. Veuillez vous assurer d'inclure la mention suivante dans les profils ou les plateformes que vous utiliserez où vous pouvez être identifié comme ayant une affiliation à l'Association : « Les opinions exprimées sur ce site ou ce blogue sont celles de l'auteur et ne reflètent pas les opinions de l'Association canadienne de crosse. »
3. **Chercher les compliments et les critiques.** Même si vous n'êtes pas un porte-parole officiel pour l'Association, vous êtes l'un de nos atouts les plus importants pour surveiller les fils sur les médias sociaux. Si vous rencontrez des remarques positives ou négatives au sujet de l'Association ou de ses marques en ligne que vous jugez comme importantes, prenez le temps de les partager en les transmettant au [taylor@lacrosse.ca](mailto:taylor@lacrosse.ca).
4. **Laissez les professionnels en la matière répondre aux critiques négatives.** Il est possible de trouver des publications négatives ou dénigrantes au sujet de l'Association ou de ses marques ou de trouver des tiers qui tentent de déclencher des conversations négatives. À moins d'être un porte-parole officiel autorisé, résistez à la tentation de réagir à ces propos. Transmettez les publications au personnel de CC qui ont la formation nécessaire pour traiter ce genre de commentaires, au [taylor@lacrosse.ca](mailto:taylor@lacrosse.ca).



**Faites preuve de bon sens lorsque vous mélangez vies personnelle et professionnelle.** En ligne, vos identités personnelles et professionnelles sont susceptibles de se croiser. L'Association respecte le droit à la liberté d'expression de tous les intervenants, mais vous devez vous rappeler que tout le monde a accès au contenu que vous publiez. Gardez cela en tête lorsque vous publiez de l'information en ligne qui peut être lue par plus que votre famille et vos amis, et sachez que l'information prévue à l'origine pour la famille et les amis peut être transmise.

**IMPORTANT :** Ne jamais vous présentez comme un porte-parole officiel de l'Association (à moins d'être autorisé à le faire, voir la section « Utilisation professionnelle des médias sociaux ») dans les forums de médias sociaux et ne jamais divulguer l'information non publique de l'Association (y compris l'information confidentielle). Soyez conscient qu'adopter des positions en ligne qui sont contraires aux intérêts de l'Association peut être nuisible et peut être considéré comme une violation de la conformité.

### **Application et situations spécifiques**

- 1. Coordination.** Certaines situations demandent que les intervenants occupant des postes officiels au sein de l'Association s'abstiennent de publier du contenu ou de participer aux médias sociaux. Ces situations incluent (sans toutefois s'y limiter) :
  - a. À l'intérieur d'un stade de compétition, pendant une compétition (p. ex., Coupe du Monde de la FIL, Coupe Minto);
  - b. Pendant un événement ou une réunion non publique, organisé par l'Association (p. ex., assemblée générale annuelle);
  - c. Avant, pendant ou après une réunion où de l'information non publique a été discutée (p. ex., réunion de planification du comité national de compétition).
  - d. Avant, pendant ou après une partie ou une séance d'entraînement où de l'information stratégique, tactique ou médicale a été discutée. Nous vous demandons de vous référer au personnel d'équipe ou aux entraîneurs avant de publier des commentaires se rapportant à ce type d'information.
- 2. Utilisation des marques officielles.** Nous reconnaissons que les joueurs et les membres du personnel de l'équipe nationale peuvent voir la valeur de publier des photos et vidéos où nous pouvons les voir en uniforme officiel. L'objectif n'est pas d'interdire l'utilisation de ce type de matériel, mais simplement de vous rappeler que l'utilisation de ce type de photos, comme photo de profil par exemple, vous associe automatiquement à l'Association et nous vous prions, par conséquent, d'être prudent dans les commentaires et contenus que vous publiez. L'utilisation de toute autre marque officielle doit respecter la réglementation relative aux droits d'auteur et marques commerciales.
- 3. Liens.** Afin de faciliter CCès à l'information pertinente concernant l'Association, tous les groupes d'intervenants sont encouragés à relier leurs blogues et autres interactions sur les médias sociaux, lorsqu'ils sont en conformité avec les directives susmentionnées, au site Web [www.lacrosse.ca](http://www.lacrosse.ca) et à ses services.

### **UTILISATION PROFESSIONNELLE DES MÉDIAS SOCIAUX**

#### ***Nos attentes à l'égard de l'usage professionnel des médias sociaux***

Devenir autorisé à utiliser, publier et commenter dans les médias sociaux.

- Avant d'utiliser les comptes de médias sociaux de CC, vous devez être un représentant de l'organisation;
- Vous ne pouvez pas utiliser, publier ou commenter en tant que représentant de l'organisation à moins d'être **autorisé** à le faire.



**LACROSSE CANADA**  
**CROSSE CANADA**

INFO@LACROSSE.CA  
LACROSSE.CA  
18 RUE LOUISA STREET, SUITE 310  
OTTAWA, ON K1R 6Y6

#### Règles d'engagement

Une fois autorisé à utiliser, publier et commenter en tant que représentant de l'organisation, vous devez :

- Divulguer que vous êtes un employé ou sous-traitant de l'organisation, et que vous utilisez les comptes de médias sociaux désignés de CC;
- Divulguer et commenter sur seulement des renseignements classés comme de l'information publique;
- Vous assurer que tout le contenu publié est exact et véridique;
- Vous assurer que vous n'êtes pas le premier à faire l'annonce (à moins d'avoir obtenu la permission de le faire);
- Commenter seulement dans votre domaine d'expertise et sur quoi vous êtes autorisé;
- Vous assurer que vos commentaires sont respectueux lors de vos interactions en ligne;
- Respecter les conditions d'utilisation des plateformes et sites Web des médias sociaux, ainsi que les lois sur les droits d'auteur, la vie privée, la diffamation, les outrages au tribunal, la discrimination, le harcèlement et les autres lois applicables, et la *Politique sur la vie privée* de l'Association.
- S'il y a lieu, retirer tout matériel offensant, obscène, diffamatoire, menaçant, malveillant, intimidant, discriminatoire, haineux, raciste, sexiste, qui viole les droits d'auteur, qui constitue un outrage au tribunal, qui viole une ordonnance de non-publication de la cour ou qui ne respecte pas la loi.

Si vous êtes autorisé à commenter en tant que représentant de l'organisation, vous ne devez pas :

- Publier ou répondre à du matériel offensant, obscène, diffamatoire, menaçant, malveillant, intimidant, discriminatoire, haineux, raciste, sexiste, qui viole les droits d'auteur, qui constitue un outrage au tribunal, qui viole une ordonnance de non-publication de la cour ou qui ne respecte pas la loi;
- Utiliser ou divulguer toute information confidentielle ou protégée;
- Commenter ou publier tout matériel pouvant nuire à la réputation de CC ou la placer en discrédit.