

---

# Social Media

---

# A propos de ces lignes directrices

Les plateformes digitales sont très ancrées dans le monde de la communication, à l'heure qu'il est. Par ailleurs, elles jouent un rôle central dans le contact avec la clientèle, et l'industrie financière ne fait pas exception à cette règle. C'est pourquoi Raiffeisen s'est fixée pour objectif d'entretenir le dialogue avec ses groupes cibles sur les principales plateformes digitales et physiques, dont l'échange et le dialogue via les réseaux sociaux.

En votre qualité de collaborateur, vous êtes une pièce essentielle de la communication et participez largement à la réputation et à l'image de Raiffeisen, en tant qu'ambassadeur de la marque. Les questions suivantes se posent alors dans le cadre de l'utilisation des réseaux sociaux:

- Qui répond aux questions posées à Raiffeisen?
- Qu'ai-je le droit de dire sur mon travail?
- Comment l'utilisation privée sur le lieu de travail est-elle réglementée?

Les présentes lignes directrices définissent le cadre de l'utilisation des réseaux sociaux et répondent aux questions les plus importantes. En l'occurrence, la protection des données la confidentialité des informations et le comportement correct sont primordiaux. L'utilisation des réseaux sociaux est soumise aux mêmes règles que celles de la communication générale: respect, crédibilité, authenticité.

Les lignes directrices suivantes s'appliquent à tous les collaborateurs Raiffeisen lors de l'utilisation des réseaux sociaux.

# Social Media Guidelines

## **Responsabilité personnelle – les documents internes sont confidentiels**

Les dispositions en matière de confidentialité et de protection des données s'appliquent également à l'échange et à la communication via les réseaux sociaux. Il est interdit de publier des informations internes à Raiffeisen. Vos contenus ne doivent pas permettre de remonter à des clients, des partenaires ou des collaborateurs Raiffeisen. De même, vous devez citer correctement les contenus extérieurs à vos contributions (source) et respecter le droit d'auteur.

## **Saine méfiance et sécurité**

Les malfaiteurs utilisent les réseaux sociaux pour escroquer des utilisateurs inattentifs. La crédulité des personnes est alors activement exploitée et mise à mal pour obtenir des mots de passe et autres informations confidentielles, s'approprier des fonds, pratiquer le chantage ou diffuser des logiciels malveillants. Soyez donc vigilants et critiques, examinez les liens avant de cliquer et ne téléchargez que des fichiers provenant de sources dignes de confiance.

## **Ne communiquez pas au nom de Raiffeisen Suisse**

L'équipe de communication de Raiffeisen Suisse et les personnes spécialement autorisées sont les seules à entretenir le dialogue sur les réseaux sociaux. Ne rédigez aucune contribution, aucun commentaire ou aucune réponse au nom de Raiffeisen Suisse. L'équipe de communication se chargera de répondre à toutes les questions qui parviendront via les réseaux sociaux. Si vous détectez un contenu critique au sujet de Raiffeisen, ou pertinent pour son activité, sur une plateforme, veuillez nous le faire savoir à l'adresse [socialmedia@raiffeisen.ch](mailto:socialmedia@raiffeisen.ch).

## **Présence des Banques Raiffeisen sur les réseaux sociaux**

Si vous envisagez de mettre en place une présence autonome sur un réseau social, l'équipe de communication se tient à votre disposition pour vous accompagner et vous conseiller dans les questions les plus importantes. Il existe un processus à caractère obligatoire concernant la présence des entreprises sur les médias sociaux.

## **Personnel et honnête**

La communication digitale repose sur une utilisation respectueuse, la crédibilité et l'authenticité. Utilisez votre vrai nom et indiquez votre lien à Raiffeisen. Si vous utilisez des photos, de la musique et du texte, veillez à respecter les éventuels droits d'auteur, droits à l'image et le secret bancaire (en cas de photos de clients).

## **Utilisation privée**

Raiffeisen tolère une utilisation privée modérée des réseaux sociaux pendant le temps de travail tant que la qualité du travail et la sécurité n'en pâtissent pas. L'utilisation à des fins commerciales, notamment pour la gestion des connaissances et la recherche d'information est vivement souhaitée.

## **Suivez-nous**

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux. Vous serez ainsi toujours informé des dernières nouveautés sur les plateformes officielles de Raiffeisen Suisse. Partagez les «J'aime» («likes»), vos commentaires et les contenus qui vous plaisent. Vous trouverez nos plateformes sur le site Internet: [Social Media](#)

## **Conclusion**

Soyez sincère, transparent et respectueux! Pensez à la règle de base qui s'applique à l'utilisation des réseaux sociaux: ne publiez pas ce que vous ne souhaitez pas retrouver le lendemain dans les gros titres des journaux!

# Contact

Pour toute question ou incertitude au sujet des réseaux sociaux, veuillez-vous adresser à l'équipe Communication digitale. Pour des questions générales au sujet de la communication, le service de presse se tient volontiers à votre disposition.

**Raiffeisen Suisse**  
**Communication digitale**  
socialmedia@raiffeisen.ch

**Raiffeisen Suisse**  
**Service de presse**  
presse@raiffeisen.ch