

Lignes directrices pour l'utilisation des réseaux sociaux par le réseau Carrière



Contexte

La popularité des réseaux sociaux, tels que Facebook, LinkedIn et X, ne cesse de croître. Pour les conseillers, ces médias sur le Web s'avèrent des moyens directs et efficaces de joindre leur clientèle et de se faire connaître.

En raison de leur nature publique, ces plateformes doivent cependant être utilisées avec prudence. Afin d'encadrer les conseillers qui choisiront d'utiliser les réseaux sociaux, les présentes lignes directrices ont été établies.

Ces lignes directrices visent à sensibiliser les conseillers à certains enjeux que peut représenter l'utilisation des réseaux sociaux dans le cadre de leurs activités ainsi qu'à assurer le respect de leurs droits ainsi que ceux de leurs clients et de iA Groupe financier.

Dans le but de dissocier leurs activités professionnelles de leurs activités personnelles, il est recommandé aux conseillers de créer leur page professionnelle depuis leur profil personnel. Leur page professionnelle sera publique, ouverte à tous, et non exclusive à leurs amis.

Obligations pour les conseillers

- Toute communication par l'intermédiaire des réseaux sociaux doit être faite de façon professionnelle en prenant en compte que tout contenu publié sur ces réseaux sociaux peut être consulté par tous les utilisateurs qui ont accès à la page.
- Les réseaux sociaux doivent être utilisés conformément à toute loi, à tout règlement ou autre norme, en particulier le Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.
- Le conseiller doit également en tout temps s'assurer de respecter le Code de saines pratiques commerciales de iA Groupe financier.
- Le conseiller doit prendre connaissance des conditions d'utilisation du réseau social qu'il souhaite utiliser et accepter de s'y conformer.
- Lorsque le conseiller utilise les réseaux sociaux à des fins professionnelles, il doit veiller à ce que l'utilisation qu'il en fait ne porte d'aucune façon atteinte à l'image ou à la réputation de iA Groupe financier.
- Le conseiller doit s'assurer de ne publier aucun renseignement personnel concernant ses clients ou ses collègues ou tout autre renseignement de nature confidentielle concernant iA Groupe financier, notamment toute information considérée comme étant privilégiée ou qui devrait être raisonnablement considérée comme telle de par sa nature.
- Le conseiller peut uniquement faire la promotion de produits et de services offerts par iA Groupe financier et ses filiales, et ce, conformément à son contrat de représentant.
- Le conseiller doit respecter les droits de propriété intellectuelle d'autrui et obtenir l'autorisation du titulaire de ces droits pour utiliser toute image, photo, vidéo, tout texte ou toute marque de commerce, et ce, sans oublier d'en mentionner la source, le nom de l'auteur ou du titulaire de ces droits.
- Le conseiller doit porter attention à la qualité de la langue sur sa page. Des textes comportant des fautes d'orthographe ou des erreurs grammaticales peuvent altérer sa crédibilité ainsi que celle de iA Groupe financier.
- Le conseiller ne peut tenir de propos haineux, diffamatoires, discriminatoires, racistes ou sexistes sur les réseaux sociaux. De plus, il doit éviter de donner ses opinions politiques. Par ailleurs, le conseiller doit retirer, s'il y a lieu, toute publication qui contient ce type de propos.

Contenu des pages professionnelles

- Sur sa page professionnelle, le conseiller doit afficher le ou les titres qu'il est autorisé à utiliser en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Il doit également utiliser son vrai nom pour le titre de sa page et préciser le nom du cabinet qu'il représente : Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. L'utilisation du nom de iA Groupe financier sans le nom du conseiller est interdite.
- Le conseiller doit mettre une photo professionnelle sur sa page. Il n'est aucunement autorisé à utiliser les logos de iA Groupe financier ou de ses filiales à titre de photo principale sur sa page.
- Si le conseiller souhaite présenter les produits et les services de iA Groupe financier sur sa page, il doit utiliser les textes officiels qui se trouvent sur le site ia.ca.
- Le conseiller est autorisé à insérer sur sa page un court texte qui décrit iA Groupe financier. Ce texte, officiel, est celui utilisé par iA Groupe financier lors des communications destinées au grand public et peut être obtenu auprès du Service de l'expérience client, de la gestion de la marque et de la stratégie numérique.

Tout conseiller qui souhaite créer sa page sur un réseau social doit suivre le processus d'approbation suivant :

- 1 Le conseiller remplit le formulaire d'approbation/reseaux sociaux qui se trouve dans le guide intitulé Crédit de pages Facebook, disponible sur ia.ca/vitrineweb;
- 2 Le directeur d'agence approuve le formulaire;
- 3 Le directeur d'agence fait parvenir le formulaire au vice-président régional pour approbation;
- 4 Le vice-président régional transfère le dossier au Service de l'expérience client, de la gestion de la marque et de la stratégie numérique pour approbation finale.

iA Groupe financier se réserve le droit de demander au conseiller de retirer de sa page tout élément qui peut porter atteinte à l'image ou à la réputation de iA Groupe financier.

Ces lignes directrices peuvent être modifiées en tout temps.
Un avis de modification sera alors communiqué aux conseillers.