

*Réseaux sociaux*

# Facebook & Co: à quoi les employeurs doivent veiller

Les médias sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn ou Xing sont aussi très présents dans le monde du travail. Facebook compte plus de 2,3 millions d'utilisateurs en Suisse. Les entreprises sont souvent dépassées par le sujet ou réagissent par des interdictions. Afin d'éviter d'éventuels conflits juridiques, il vaudrait mieux réglementer le maniement des médias sociaux dans la vie quotidienne du travail. Aperçu des opportunités et des risques, et questions juridiques. *Dominik Marbet et René Pfister*



Photo: istockphoto.com/AlexStobodkin

*Il est conseillé aux entreprises de réglementer l'utilisation des réseaux sociaux.*

Les médias sociaux sont devenus partie intégrante de notre vie privée et professionnelle quotidienne. C'est ainsi que plus de 2,3 millions d'utilisateurs ont déjà un compte Facebook en Suisse. Au niveau mondial, le chiffre correspondant dépasse les 500 millions. Le nombre des utilisateurs de plateformes comme Twitter, LinkedIn ou Xing croît à la même vitesse. Le groupe qui progresse le plus rapidement sur Facebook est constitué de femmes âgées de 55 à 65 ans et aux États-Unis, déjà quarante pour cent des entreprises recourent à LinkedIn pour recruter des collaborateurs. Selon l'institut d'étude de marché Nielsen, les utilisateurs suisses passent près de quatre heures quotidiennement sur les réseaux sociaux.

On peut sérieusement douter qu'ils le fassent uniquement dans leur temps libre. Il n'est donc pas recommandé aux entreprises d'ignorer les réseaux sociaux ou d'y réagir par des interdictions.

Elles devraient plutôt en tirer profit, apprendre à les maîtriser et en réglementer l'utilisation.

## **Avantages et risques des médias sociaux**

Les réseaux sociaux offrent aussi des opportunités aux entreprises et à leurs collaborateurs. Ils peuvent servir à promouvoir les ventes, à dialoguer avec la clientèle, avec les partenaires commerciaux et les faiseurs d'opinion. Les collaborateurs sont un important multiplicateur servant la réputation d'une entreprise et ses produits et leurs réseaux offrent à l'entreprise une possibilité de les exploiter. En même temps, les réseaux sociaux représentent aussi une importante source d'information pour le travail quotidien des collaborateurs. Ils sont à même de fournir des informations spécifiques en rapport avec le travail et contribuent à développer les connaissances spécialisées et à accroître la capacité de travail.

D'autre part, il faut être conscients que les réseaux sociaux comportent des dangers. Ils permettent de diffuser des nouvelles très rapidement et à moindres frais. De plus, le seuil à partir duquel il est possible de s'exprimer est plus bas dans les réseaux sociaux que dans les médias traditionnels. Il convient par ailleurs d'observer que dès sa première publication, une information lancée sur les réseaux sociaux peut être modifiée, commentée et répandue de manière incontrôlée. Il y a là un piège potentiel pour la réputation des entreprises. Il est douteux que l'on puisse minimiser durablement ces risques au moyen d'interdictions. C'est pourquoi il y a lieu de favoriser une réglementation de l'utilisation de ces réseaux, tout en s'efforçant d'en tirer un maximum d'avantages.

Toutefois, malgré l'expansion des médias sociaux, il y a encore étonnamment peu de directives qui réglementent leur utilisation dans les entreprises ou les organisations. Voilà qui vient corroborer l'enquête menée par le fournisseur de services Manpower. Il a interrogé 34 400 entreprises dans le monde entier sur le thème des réseaux sociaux, dont 850 en Suisse. Résultat: 25 pour cent seulement des entreprises consultées avaient formulé des directives relatives à l'utilisation des réseaux sociaux sur le lieu de travail. En Suisse, elles n'étaient même que 7 pour cent, 93 pour cent d'entre elles n'ayant encore adopté aucune disposition.

### Points à observer

Il est donc indiqué, d'un point de vue patronal, d'édicter de telles directives. Les entreprises devraient donc observer les points suivants: l'employeur est habilité, sur la base du droit à formuler des instructions selon l'article 321 du Code des obligations, à réglementer l'utilisation des plateformes de médias sociaux sur le lieu de travail. En principe, le travailleur n'a pas le droit d'utiliser de telles plateformes à titre privé. En règle générale, les entreprises appliquent des directives concernant l'usage privé d'Internet. Celles-ci sont généralement partie intégrante des règlements d'entreprise. En fait, l'usage privé des plateformes de médias sociaux est déjà inclus dans la réglementation de l'utilisation

d'Internet à titre privé. Il est néanmoins recommandé de prévoir une directive supplémentaire qui mentionne spécifiquement l'usage des réseaux sociaux. En effet, ceux-ci offrent des possibilités beaucoup plus étendues que le simple surf sur Internet.

Il convient d'observer en outre qu'en vertu de l'article 321a CO, le travailleur est lié par l'obligation de diligence et de fidélité. Celle-ci inclut aussi le devoir de respecter les secrets d'affaires. Les réseaux sociaux où se mêlent les informations professionnelles et privées comportent un certain danger lié au fait que les prérogatives d'une entreprise en matière de communication ne relèvent plus du seul département de la communication. Mais indépendamment de la possibilité d'utilisation, privée ou professionnelle, des réseaux sociaux, le travailleur est tenu de respecter les règles qui s'appliquent généralement aux médias ou au traitement d'informations internes à l'entreprise.

Dans les cas extrêmes, il peut même y avoir abus du temps de travail. Si l'utilisation excessive des réseaux sociaux se fait au détriment du travail ou si le travailleur n'effectue pas le nombre d'heures de travail qu'il s'est engagé à effectuer, l'employeur peut déduire la différence de son salaire (art. 324, al. 2, CO) et/ou exiger des dommages-intérêts conformément à l'article 41 CO, dans la mesure où l'entreprise a subi une perte financière du fait de cette utilisation abusive. L'employeur peut même prononcer une résiliation de contrat immédiate (art. 337 CO) si la poursuite des rapports de travail n'est plus acceptable selon les règles de la bonne foi.

### Des directives claires sont souhaitables

Si l'on veut éviter d'en arriver aux conséquences juridiques évoquées, il est souhaitable de prévoir des dispositions claires sur l'utilisation d'Internet et des directives spéciales sur les médias so-

### Conseils d'ordre juridique

*L'avocat zurichois Urs Egli (Egli, Isler Partner Rechtsanwälte AG) s'est livré à une analyse sur le thème des réseaux sociaux et des rapports de travail d'un point de vue juridique. Il tire notamment les conclusions suivantes, importantes pour les employeurs:*

**Règles d'utilisation:** *Les entreprises devraient élaborer des instructions, voire un règlement concernant l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux sur le lieu de travail. Cela aussi du fait que le raccordement des travailleurs à leur environnement via un réseau numérique se traduit pour les entreprises par de nouveaux risques au niveau de la sécurité et de leur réputation. Cela dit, il convient d'observer ceci: la surveillance des interventions des travailleurs sur Internet n'est admissible que de manière limitée. Une surveillance des personnes à titre préventif est inadmissible.*

**Interdiction et abus:** *L'employeur peut interdire l'utilisation des réseaux sociaux au moyen de l'infrastructure informatique de l'entreprise. Un recours abusif à ces outils sur le temps de travail est une infraction aux devoirs découlant du droit du travail. En règle générale, le travailleur concerné doit être remis à l'ordre avant que des sanctions ne soient prises à son égard.*

**Opportunités et risques:** *Les réseaux sociaux ouvrent certes aux entreprises un certain potentiel (par exemple au niveau du marketing, de la communication des collaborateurs ou des offres d'emplois), mais ils recèlent aussi des risques tels l'espionnage (Phishing et Cybersquatting), l'atteinte à la réputation d'un établissement, le mobbing dans l'espace numérique ou les indiscretions. C'est pourquoi les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs devraient se garder de se lier d'amitié sur des réseaux sociaux. ■*

► directives spéciales sur les médias sociaux. Les employeurs s'épargneront ainsi d'inutiles complications administratives et démêlés juridiques. Les directives contiennent essentiellement des instructions et des recommandations aux salariés. Leur but principal devrait être d'empêcher que des informations internes à l'entreprise ne soient publiées. Les directives permettront en même temps de diriger et d'orienter les activités Internet des collaborateurs dans le sens souhaité par l'entreprise. Un guidage contrôlé permet aux collaborateurs de nouer des contacts et de les entretenir de manière à renforcer la présence de l'entreprise, de la marque ou des produits sur Internet. Mais la formation à l'utilisation des médias sociaux mérite autant d'attention que les directives elles-mêmes.

Pour ce qui est du contenu, les directives devraient aborder différents points. Parmi eux figure par exemple la «nétiquette» qui veut que les collaborateurs se fassent reconnaître comme tels sur les réseaux sociaux ou qu'ils précisent clairement qu'ils représentent des avis privés. Il existe aussi des réglementations sur le contenu et le volume des

## Liens utiles

Sur son site web, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) présente les pièges et dangers des réseaux sociaux pour la sphère privée et fait des recommandations pour une meilleure protection des données personnelles. L'Association fédérale allemande de l'économie numérique (Bundesverband Digitale Wirtschaft BVDW), offre un service complet sur les médias sociaux et les entreprises, avec des exemples de directives pertinentes:

[www.edoeb.admin.ch/Themen](http://www.edoeb.admin.ch/Themen)  
[www.bvdw.org](http://www.bvdw.org)

informations internes à l'entreprise ainsi que sur le respect des droits d'auteur et du droit de la concurrence. La question de la sécurité sur Internet doit également être abordée. Enfin, il faudra aussi définir les obligations juridiques du personnel et les conséquences claires découlant d'une infraction aux directives.

Le contrôle du respect des directives est soumis aux mêmes dispositions que l'utilisation d'Internet et de la messagerie électronique sur le lieu de travail. Le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) a élaboré un guide destiné à l'administration

publique et à l'économie privée et a également publié récemment des indications sur les risques des réseaux sociaux ainsi que des recommandations à l'usage des utilisateurs. Ces documents peuvent être téléchargés sur Internet (voir encadré). ■

---

Dominik Marbet est responsable de l'information à l'Association des employeurs de Bâle.

## Deux plateformes pour l'insertion professionnelle

Même les personnes souffrant d'un handicap ont un rôle important à jouer dans notre monde du travail. Leurs capacités doivent être mises à profit, dans leur intérêt propre comme dans celui des employeurs et de l'ensemble de la société.



**Votre chance: des emplois pour handicapés – des handicapés pour des emplois**  
 La fondation My Handicap s'est associée au portail de l'emploi Jobs.ch pour offrir aux personnes souffrant d'un handicap les meilleures possibilités d'accès au marché du travail.

[www.myhandicap.ch](http://www.myhandicap.ch)



**Portail d'information pour employeurs**

Vous cherchez des informations sur la façon de faire face à la baisse de rendement de l'un(e) de vos collaborateurs(trices)? Vous souhaitez engager une personne handicapée? Bienvenue sur le portail d'information Compasso.

[www.compasso.ch](http://www.compasso.ch)