# Directives relatives aux médias sociaux

Valables à compter du 1er avril 2019

1 Dispositions générales ..... 3
1.1 Champ d'application ..... 3
2 Introduction ..... 3
2.1 Objet ..... 3
2.2 Allianz Suisse dans les médias sociaux ..... 3
3 Principes régissant l'utilisation privée des médias sociaux ..... 3
3.1 Utilisation privée et responsabilité personnelle ..... 3
3.2 Gestion des contributions sur Allianz Suisse ..... 3
3.3 Dispositions légales ..... 4
3.4 Information du gestionnaire des médias sociaux ..... 4
4 Utilisation professionnelle des médias sociaux ..... 4
5 Entrée en vigueur ..... 4

# 1 Dispositions générales

## 1.1 Champ d'application

Les dispositions ci-après s'appliquent à tous les collaborateurs d'Allianz Suisse Société d'Assurances SA, d'Allianz Suisse Société d'Assurances sur la Vie SA et de toutes les filiales et sont valables pour tous les canaux sans distinction.

# 2 Introduction

## 2.1 Objet

Les directives relatives aux médias sociaux régissent l'utilisation privée des médias sociaux, c'est-à-dire qu'elles définissent les règles à observer pour toute communication concernant Allianz Suisse effectuée sur une plateforme sociale.

## 2.2 Allianz Suisse dans les médias sociaux

Par sa présence dans les médias sociaux, Allianz Suisse entend favoriser le dialogue avec les clients et faire vivre sa marque. Les contenus sur Allianz Suisse doivent donc toujours être de nature à inspirer et à motiver afin de véhiculer le positionnement de l'entreprise. Ils doivent aussi nous permettre de fournir aux utilisateurs des informations clés sur nos produits. Notre objectif est de nous présenter comme un partenaire solide sur lequel les clients peuvent compter pour les aider et notre approche doit toujours être amicale, sympathique et divertissante.

# 3 Principes régissant l'utilisation privée des médias sociaux

## 3.1 Utilisation privée et responsabilité personnelle

Le code de conduite d'Allianz Suisse s'applique pour toutes les opinions exprimées sur Allianz Suisse, y compris dans le cadre d'une utilisation à titre privé.

L'accès autorisé aux plateformes des médias sociaux repose sur la confiance et une utilisation privée idoine. Les activités privées sur les médias sociaux doivent donc être limitées aux pauses.

## 3.2 Gestion des contributions sur Allianz Suisse

La gestion des contributions d'Allianz Suisse relève de la compétence du gestionnaire des médias sociaux d'Allianz Suisse. Celui-ci est également chargé de réagir aux commentaires publiés sur l'ensemble des supports publicitaires et contributions d'Allianz Suisse et de ses marques directes. Il est interdit aux collaborateurs de répondre à de telles contributions.

### 3.3 Dispositions légales

Aucun contenu diffamatoire, discriminatoire ou autrement illicite ne doit être publié.

Les informations confidentielles sur l'entreprise, les clients ou les collaborateurs ne doivent en aucun cas être divulguées. Les droits d'auteur et le droit à sa propre image doivent être respectés. Aucun contenu de tiers sans référence de l'auteur ne doit être utilisé.

### 3.4 Information du gestionnaire des médias sociaux

Le gestionnaire des médias sociaux doit être informé dans les cas suivants:

- le logo ou l'image de marque d'Allianz Suisse doit être utilisé;
- une adresse électronique d'Allianz Suisse doit être utilisée pour l'enregistrement sur un média social;
- des messages ou des commentaires portant atteinte à l'image de l'entreprise ou à la confidentialité des données ont été trouvés sur une plateforme.

## 4 Utilisation professionnelle des médias sociaux

L'utilisation des médias sociaux à des fins professionnelles est principalement réservée aux agences générales et à leurs collaborateurs. Cette utilisation est régie par des directives ad hoc qui ne font pas partie des présentes directives.

## 5 Entrée en vigueur

Les directives relatives aux médias sociaux entrent en vigueur le 1er avril 2019 en lieu et place du règlement du 25 juin 2013.