

Comment encadrer les publications des salariés ambassadeurs de la marque ?

Réponse courte

L'encadrement des publications des salariés ambassadeurs de la marque passe par la rédaction et la communication d'une **charte d'utilisation** ou de lignes directrices précises. Cette charte définit les contenus autorisés et interdits, les modalités de validation, les règles d'identification et d'utilisation de l'image (avec consentement écrit), les canaux de diffusion autorisés, ainsi que les **conséquences disciplinaires**. Elle doit être soumise à l'avis de la délégation du personnel si elle comporte des éléments disciplinaires.

L'employeur doit garantir le **consentement libre et éclairé** du salarié, respecter sa vie privée, sa liberté d'expression et le droit à l'image, tout en assurant l'égalité de traitement. Un accompagnement humain (formation, supervision, modération) doit être mis en place. Il convient de documenter le consentement et d'assurer la traçabilité des validations afin de limiter les risques juridiques et protéger la réputation de l'entreprise.

Définition

Le **salarié ambassadeur de la marque** est un employé qui relaie, sur des supports numériques ou physiques, des contenus valorisant l'image, les produits ou les services de son employeur. Cette activité peut être spontanée ou organisée à l'initiative de l'entreprise, dans le cadre d'une **stratégie de communication** interne ou externe.

Le salarié ambassadeur agit en son nom propre, mais son action engage potentiellement la **responsabilité** et la **réputation de l'entreprise**. Il est essentiel de distinguer l'**expression personnelle** du salarié de la **communication institutionnelle** de l'employeur.

Questions fréquentes

Comment encadrer les publications des salariés ambassadeurs de la marque ?

L'encadrement passe par la rédaction et la communication d'une charte d'utilisation définissant les contenus autorisés et interdits, les modalités de validation, les règles d'identification et d'utilisation de l'image, les canaux autorisés et les conséquences disciplinaires.

Comment former et accompagner les salariés ambassadeurs ?

Il faut former aux bonnes pratiques de communication, à la gestion des risques (réputation, loyauté, confidentialité) et à la protection des données. Un dispositif de veille et de modération avec un référent désigné est recommandé pour assurer un accompagnement humain.

La charte d'ambassadeur doit-elle être validée par la délégation du personnel ?

Oui, si la charte comporte des éléments disciplinaires, elle doit être soumise à l'avis de la délégation du personnel conformément à l'article L.414-3 du Code du travail. La consultation renforce la validité juridique du dispositif.

Le rôle d'ambassadeur de marque peut-il être imposé à un salarié ?

Non, l'ambassadeur doit être volontaire avec un consentement libre et éclairé, non imposé. Il faut une base contractuelle (mission prévue au contrat ou avenant accepté), le respect de la liberté d'expression (article 11 Constitution), de la vie privée et de l'égalité de traitement.

Quelles obligations doit prévoir la charte ambassadeur ?

La charte doit prévoir la confidentialité, le respect du secret des affaires, la non-discrimination, une procédure de validation préalable formalisée, l'usage du nom et de l'image avec consentement écrit, les canaux autorisés et les conséquences disciplinaires en cas de non-respect.

Quels textes encadrent le rôle d'ambassadeur de marque ?

Les articles L.121-6 (loyauté), L.261-1 (vie privée), L.251-1 (égalité), L.414-3 (consultation) du Code du travail, l'article 11 de la Constitution (liberté d'expression), le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi du 1er août 2018 sur la protection des données.

Conditions d'exercice

Les conditions à réunir pour encadrer valablement les ambassadeurs sont résumées ci-dessous.

Condition	Exigence
Base contractuelle	Mission prévue au contrat ou avenant accepté
Caractère volontaire	Consentement libre et éclairé, non imposé
Liberté d'expression	Respect de l'article 11 de la Constitution
Vie privée	Respect de l'art. <u>L.261-1</u> Code du travail
Protection des données	RGPD et loi du 1er août 2018
Égalité de traitement	Accès non discriminatoire au rôle d'ambassadeur

Modalités pratiques

Le contenu et la procédure de la charte d'utilisation sont synthétisés ci-dessous.

Élément	Modalité
Contenus autorisés/prohibés	Confidentialité, secret des affaires, non-discrimination
Validation préalable	Procédure formalisée et tracée
Identification	Usage du nom, fonction, image avec consentement écrit
Canaux	Réseaux sociaux, blogs, forums autorisés
Sanctions	Conséquences disciplinaires en cas de non-respect
Avis délégation	Consultation art. <u>L.414-3</u> pour volet disciplinaire
Accompagnement	Formation, supervision, modération

Pratiques et recommandations

Il est recommandé de :

- Former les salariés ambassadeurs aux bonnes pratiques de communication, à la **gestion des risques** (protection de la réputation, respect des obligations de loyauté et de confidentialité) et à la protection des données personnelles.
- Mettre en place un **dispositif de veille et de modération** des contenus publiés, avec désignation d'un référent ou d'un point de contact au sein de l'entreprise.
- Sensibiliser les salariés à la distinction entre **expression personnelle et communication institutionnelle**, en rappelant que toute publication engage leur **responsabilité individuelle** et peut avoir des répercussions disciplinaires.
- Documenter le consentement du salarié à l'utilisation de son image et à la diffusion de ses propos, notamment pour les supports externes à l'entreprise, et conserver la **preuve du consentement**.
- Assurer la **traçabilité des validations** et des échanges relatifs aux publications, afin de garantir la conformité et la sécurité juridique de l'employeur et du salarié.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. L.121-6 Code du travail	Obligation de loyauté et de discrétion
Art. L.261-1 Code du travail	Protection de la vie privée du salarié
Art. L.251-1 Code du travail	Non-discrimination et égalité de traitement
Art. L.414-3 Code du travail	Consultation de la délégation sur charte disciplinaire
Art. 11 Constitution	Liberté d'expression
Règlement (UE) 2016/679	RGPD – traitement des données personnelles
Loi du 1er août 2018	Protection des données personnelles (Luxembourg)

L'absence d'encadrement formalisé expose l'employeur à des risques juridiques en cas de publication préjudiciable, mais aussi à la contestation de mesures disciplinaires prises sans base réglementaire claire. Il est essentiel de garantir la traçabilité du consentement et des validations, ainsi que l'accompagnement humain des salariés ambassadeurs.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.