

Comment encadrer le community management réalisé par des salariés en interne ?

Réponse courte

L'employeur peut **encadrer le community management** réalisé par des salariés en interne, dans le respect du Code du travail luxembourgeois et des droits fondamentaux. Il peut fixer les modalités d'exécution, imposer des procédures, des chartes, des validations préalables et des règles précises, à condition que ces missions soient clairement **définies dans le contrat de travail ou la fiche de poste**, et que le salarié en soit informé.

Toute mesure d'encadrement, de surveillance ou de restriction doit être **proportionnée, justifiée, documentée** et respecter la vie privée (art. L.261-1), la liberté d'expression (art. 11 Constitution) et l'égalité de traitement. L'accord écrit du salarié est nécessaire en cas d'utilisation de comptes personnels à des fins professionnelles, et la traçabilité des instructions doit être assurée conformément au RGPD et à la loi du 1er août 2018.

Définition

Le **community management** désigne l'ensemble des activités de gestion, d'animation et de **modération des réseaux sociaux**, forums et autres espaces numériques d'une entreprise, réalisées par des salariés. Cette fonction inclut la publication de contenus, la gestion de l'**image de l'entreprise** en ligne, la réponse aux internautes et la **veille sur la réputation numérique**.

Au Luxembourg, ces missions peuvent être intégrées à la **fiche de poste** d'un salarié ou confiées à un salarié spécifiquement recruté à cet effet. Le community management s'exerce dans le cadre du contrat de travail, sous l'autorité de l'employeur.

Questions fréquentes

Comment encadrer le community management réalisé par des salariés en interne ?

L'employeur peut fixer les modalités d'exécution, imposer des procédures, des chartes, des validations préalables et des règles précises, à condition que ces missions soient clairement définies dans le contrat de travail ou la fiche de poste, et que le salarié en soit informé.

Quelles formations prévoir pour les community managers ?

L'employeur doit former les salariés aux bonnes pratiques numériques, à la gestion des situations sensibles et à la protection des données personnelles. Il convient d'éviter toute consigne susceptible de porter atteinte à la dignité, à la vie privée ou à la liberté d'opinion.

Quelles obligations en matière de surveillance des community managers ?

Toute mesure de surveillance doit être proportionnée, justifiée, documentée et précédée d'une information individuelle. Elle doit respecter la vie privée (article L.261-1), la liberté d'expression (article 11 Constitution) et l'égalité de traitement (article L.251-1).

Quelles règles pour l'usage de comptes personnels à des fins professionnelles ?

L'accord écrit du salarié est nécessaire en cas d'utilisation de comptes personnels à des fins professionnelles. Il faut prévoir les modalités de restitution ou de transfert des accès en cas de départ. La traçabilité des instructions doit être assurée conformément au RGPD.

Quels documents formaliser pour le community management ?

Il est conseillé de mettre en place une charte de community management précisant les objectifs, responsabilités, limites d'expression et procédures d'escalade en cas de crise. Les chartes, procédures internes et lignes éditoriales doivent être documentées et communiquées.

Quels textes encadrent le community management ?

L'article 11 de la Constitution, les articles L.261-1 (vie privée), L.414-3 (consultation), L.251-1 (non-discrimination) du Code du travail, le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi du 1er août 2018 organisant la CNPD au Luxembourg.

Conditions d'exercice

L'employeur peut encadrer le community management interne dans le respect du Code du travail luxembourgeois, en matière d'organisation du travail, de protection de la vie privée et de liberté d'expression.

Condition	Exigence
Base juridique	Pouvoir de direction issu du contrat de travail
Définition de la mission	Contrat de travail ou fiche de poste explicite
Information	Préalable et claire au salarié
Égalité de traitement	Respect de l'art. <u>L.251-1</u> Code du travail
Traçabilité	Instructions et validations documentées
Proportionnalité	Restrictions adaptées à l'objectif

Modalités pratiques

L'encadrement du community management peut prendre différentes formes écrites et documentées, communiquées au salarié.

Modalité	Description
Instruments	Chartes, procédures internes, lignes éditoriales
Contrôle	Horaires, validations préalables, restrictions
Surveillance	Proportionnée et précédée d'une information individuelle
Protection des données	Conformité RGPD et loi du 1er août 2018
Validation	Encadrement humain des contenus sensibles
Consentement	Accord écrit pour usage de comptes personnels

Pratiques et recommandations

Il est conseillé de mettre en place une **charte de community management** précisant les objectifs, les responsabilités, les limites d'expression et les **procédures d'escalade** en cas de crise. L'employeur doit former les salariés concernés aux bonnes pratiques numériques, à la gestion des situations sensibles et à la **protection des données personnelles**. Il convient d'éviter toute consigne susceptible de porter atteinte à la **dignité**, à la vie privée ou à la **liberté d'opinion** du salarié. En cas de délégation de la gestion de comptes personnels à des fins professionnelles, il est impératif d'obtenir l'**accord écrit du salarié** et de prévoir les modalités de restitution ou de transfert des accès en cas de départ.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. 11 Constitution	Liberté d'expression
Art. L.261-1 Code du travail	Protection de la vie privée au travail
Art. L.414-3 Code du travail	Consultation de la délégation du personnel
Art. L.251-1 Code du travail	Principe de non-discrimination
RGPD (UE 2016/679)	Protection des données personnelles
Loi du 1er août 2018	Organisation de la CNPD (Luxembourg)

Il est fortement recommandé de consulter le délégué à la protection des données et, le cas échéant, la délégation du personnel avant toute mise en place ou modification des dispositifs d'encadrement du community management. Toute mesure de surveillance ou de restriction doit être documentée et justifiée.

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.