

Stratégie et charte d'utilisation twitter pour le compte @Prefet22

1. stratégie et objectifs
2. modalités d'utilisation et charte de modération
3. modalités d'évaluation

annexe: charte de modération

Depuis 10 ans, les techniques et fonctionnalités d'Internet se sont diversifiées. Le « Web 2.0 » a ainsi fait évoluer l'Internet vers de nouveaux usages : interactivité, interaction entre les internautes et appropriation (création, personnalisation) des contenus du nouvel internet.

Les médias sociaux et en particulier les réseaux sociaux sont une émanation de ces nouvelles pratiques. Les réseaux sociaux regroupent tous les modes d'échanges qui matérialisent des communautés d'intérêt. On y trouve les blogs, les wikis, et tous les réseaux de contact et de contenus (Facebook et twitter notamment), de partage de photos (Flickr, Pinterest, Instagram..), de vidéos (YouTube, Dailymotion, Vimeo...).

Dans les Côtes d'Armor, la présence des services de l'Etat sur les réseaux sociaux se matérialise par la création d'une compte Twitter. Ce réseau social a été choisi en raison de sa capacité à toucher les "influenceurs" (notamment journalistes) à même de relayer les informations au plus grand nombre et pour son potentiel de progression, son nombre d'utilisateurs étant croissant.

Le compte @Prefet22 a été créé sur le réseau social Twitter en octobre 2014 (31/10/2014). Actif depuis novembre 2014, il constitue un outils supplémentaire au service de la communication des services de l'Etat dans les Côtes d'Armor. Il répond également à la modernisation de la communication de l'Etat impulsée par le Service d'information du Gouvernement et la direction de la communication du Ministère de l'Intérieur.

1. Stratégie et objectifs

L'existence et l'animation du compte @Prefet22 repose sur les objectifs stratégiques de la communication de l'Etat :

- faire connaître l'action et les missions de l'Etat dans le département,
- démontrer l'efficacité des services dans le département,
- relayer les messages des administrations centrales en fonction du contexte départemental.

Dans cette perspective et concernant Twitter, trois objectifs opérationnels ont été définis :

- Compléter et amplifier la communication (actualité du Préfet / action de l'Etat),
- Informer sur l'activité des services / donner des informations de service public,
- Constituer un relais d'information efficace et complémentaire en cas de crise.

De manière transversale, la présence sur ce réseau social permet également :

- d'effectuer une veille informative, notamment en cas de crise, pour détecter les éventuelles rumeurs.
- de développer une image plus moderne des services de l'Etat et de leur communication en étant présent sur les réseaux sociaux et en en faisant un vecteur de transparence et d'interactivité.

2. Modalités d'utilisation et charte d'usage

Présentation du fonctionnement de Twitter

- Twitter est un réseau social de contact et de contenu. Il se présente sous la forme d'un site internet de microblogging.
- Il permet à un utilisateur (« twittos ») d'envoyer gratuitement de brefs messages (140 caractères maximum), appelés tweets (« gazouillis »), sur Internet, par messagerie instantanée ou par SMS.
- Twitter fonctionne par abonnement: vous vous abonnez au compte d'une personne, et ses tweets apparaissent sur votre « Time Line » (fil d'actualité). C'est un réseau asymétrique : vous pouvez suivre une personne qui ne vous suit pas et inversement. Vos abonnés (ou « followers ») reçoivent vos tweets: ils apparaissent dans votre liste d'abonnés.
- Contrairement à Facebook, qui est « grand public », Twitter (6,6 millions d'utilisateurs en France) est un réseau privilégié par les « influenceurs » : politiques, institutionnels, journalistes, bloggeurs. Mais son nombre d'utilisateurs ne cesse d'augmenter et il intègre de plus en plus d'usagers.
- Il est régi par des règles et des usages qu'il convient de connaître pour tweeter efficacement.

Modalités d'utilisation

Alimentation du compte :

Le compte est animé par le responsable communication du cabinet du Préfet. Les informations diffusées portent sur l'actualité des services de l'Etat en Côtes d'Armor, des ministères et du Gouvernement, sur l'action des services et des directions et sur la communication de crise.

Tous les services et directions sont donc amenés à transmettre des informations permettant d'alimenter le compte. Les informations utilisées sont celles déjà exploitées dans le cadre des autres outils de communication : relations presse, et diffusion sur les sites Internet.

Dans le cadre de la communication de crise, l'utilisation de Twitter, pour la diffusion de l'information au public comme pour la veille médiatique, est régie par l'ORSEC dispositions générales de juin 2015.

Bonnes pratiques:

Quelques bonnes pratiques sont à retenir afin d'optimiser l'utilisation du compte :

- miser sur la régularité afin de fidéliser les abonnés. Une moyenne de un tweet par jour est indispensable,
- connaître les codes d'utilisation : utilisation des @comptes, des #hashtags, des RT retweets afin de générer une plus grande interaction et gagner ainsi en nombre d'abonnés,
- Renvoyer aussi souvent que possible vers des informations plus complètes (site internet) car la brièveté des messages ne permet pas de développer une information complète,
- miser sur le visuel: ajouter dès que possible une illustration: photo, infographie,
- assumer le statut institutionnel du compte. Cela implique de ne pas répondre " à chaud " aux sollicitations et en particulier aux messages nécessitant une gestion plus fine (réclamation, injures...). Cela permet en outre de stabiliser la réputation du compte et de l'émetteur, qui ne s'exprime que sur ses domaines de compétence,
- Publiciser le compte, en ajoutant son adresse sur les documents publics, les sites internet.

Charte de modération

L'interaction avec le public est gérée via une charte de modération, accessible en ligne sur le site internet www.cotes-darmor.gouv.fr

Cette charte de modération indique notamment les modalités de blocage des abonnés et de suppression des messages, en ciblant les contenus des messages (propos injurieux...) et le comportement des abonnés (messages à caractère répétitif...).

La charte de modération est jointe en annexe au présent document.

3. Modalités d'évaluation

L'évaluation de l'utilisation et de l'évolution du compte est indispensable afin de dégager les pistes de communication les plus pertinentes et permettre l'amélioration de la communication dans son ensemble.

Plusieurs indicateurs seront utilisés pour l'évaluation du compte @Prefet22:

Indicateurs de résultats

- nombre d'abonnés au compte
- nombre de tweets
- nombre d'impressions
- nombre de retweets

Indicateurs de réalisation

- évolution du nombre d'abonnés au compte
- évolution du nombre de tweets
- évolution du nombre d'impressions
- évolution du nombre de retweets

Indicateurs d'impact

- évolution de la réputation (analyse des indicateurs de réalisation et enquête le cas échéant)

Ces indicateurs donneront lieu à une analyse qualitative notamment afin de déterminer les facteurs de succès ou d'échec des messages et des thématiques développés (forme et fond).

Une évaluation annuelle sera organisée.

Annexe 1

Charte d'utilisation et de modération du compte Twitter @Préfet22

Objectifs du compte :

Le compte @Prefet22 a pour objectif de diffuser des informations et actualités en lien avec l'action de l'Etat et ses services dans le département des Côtes d'Armor.

Il a également pour but de constituer un espace d'échange et d'interaction avec ses abonnés et les utilisateurs de Twitter.

Objectifs de la charte

La présente Charte d'utilisation a été élaborée afin de préciser aux abonnés du compte @Préfet22 et aux utilisateurs de Twitter les conditions de consultation et d'interaction paisibles et pertinentes de ce compte.

L'utilisateur Twitter, en consultant, s'abonnant et en interagissant avec le compte @Prefet22 accepte sans réserve la présente charte d'utilisation, et s'engage, lors de chacune de ses visites sur le fil d'actualité du compte, à la respecter.

Accès au compte @Prefet22 :

L'accès au compte @Prefet22 est libre. Pour y accéder, l'internaute doit s'être inscrit au préalable sur le site Twitter, dans le respect des conditions définies par Twitter pour son fonctionnement ou aller sur le site Internet des Services de l'Etat en Côtes d'Armor à l'adresse :

<http://www.cotes-darmor.gouv.fr/Actualites/Consultez-le-fil-twitter-du-Prefet-des-Cotes-d-Armor>

Suppression des contributions et désinscription :

L'utilisateur peut à tout moment supprimer ses propres contributions, selon les fonctionnalités du site internet Twitter.

A tout moment, l'utilisateur abonné au compte @Préfet22 peut se désabonner du compte en cliquant sur le bouton « se désabonner » en haut à droite de l'écran.

Modalités d'interaction avec les utilisateurs et abonnés

En interagissant avec le compte @Prefet22, les utilisateurs s'engagent à ce que le contenu de leurs contributions respecte les lois et règlements en vigueur, ne soit pas contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, et ne porte pas atteinte aux droits de personnes.

A ce titre, ne seront pas traitées notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les contributions à caractère violent, diffamatoire, injurieux, illicite ou obscène.
- Les contributions incitant à la violence, à la commission d'un délit.
- Les contributions incitant à la discrimination ou à la haine.
- Les contributions formulées de manière injurieuse, grossière, vulgaire ou de nature à heurter la sensibilité des personnes mineures.
- Les contributions portant atteinte au droit à l'image, au droit au respect de la vie privée.
- Les contributions portant atteinte à la protection des données personnelles d'un tiers.

Les interactions pourront avoir lieu avec les utilisateurs dont les contributions

- respectent la courtoisie nécessaire au bon déroulement des échanges.
- utilisent un langage correct et compréhensible.
- ne présentent pas de caractère répétitif.

Les retweets du compte @Prefet22 doivent être signalés comme tels. Les retweets falsifiés ou partiels faisant endosser au compte @Prefet22 une opinion ou une déclaration fausse, erronée ou non exprimée

préalablement sur le fil d'actualité du compte sont interdits.

Réponses et modération

L'espace d'information et d'échange constitué par le compte @Prefet22 est modéré *a posteriori* dans le but d'une utilisation paisible du compte et de permettre des échanges constructifs avec les utilisateurs du compte.

En interagissant avec le compte @Prefet22, les utilisateurs reconnaissent la possibilité pour le modérateur de ce compte de bloquer les utilisateurs dont les contributions ne respecteraient pas les prescriptions du paragraphe « Droits et devoirs des utilisateurs et abonnés », notamment en cas de contributions répétitives et après information de l'utilisateur sur la présente charte de modération.

Les demandes formulées sur le compte @Prefet22 sont étudiées et une réponse est apportée si elle suscite pas une polémique. Les demandes doivent respecter les prescriptions du paragraphe « Droits et devoirs des utilisateurs et abonnés » de la présente charte.

Evolution du compte @Préfet22

Les modalités d'accès et d'utilisation au compte @Prefet22 étant régies par la société Twitter, celles-ci sont susceptibles d'évoluer, ce qui n'empêche pas l'application de la présente charte.