

CHARTRE D'UTILISATION DE FACEBOOK ET DE TWITTER

1. Utilisez les réseaux sociaux pour publier des informations relevant d'une des catégories listées ci-dessous :
 - informer les citoyens sur la vie des services de l'Etat (horaires d'ouverture, nouveaux locaux, travaux effectués...) et les démarches qui leur sont proposées en préfecture
 - promouvoir et relayer les événements organisés par les services de l'Etat dans le département (Rencontres de la sécurité...)
 - communiquer sur l'activité du préfet (visites, inaugurations)
 - informer en temps réel les utilisateurs en cas de crise (diffuser les mesures de prévention et les conseils de sécurité)
 - relayer les informations des partenaires de l'Etat (collectivité territoriales, associations...) et faire la promotion du territoire
 - publier des informations de portée nationale sur lesquelles le ministère de l'intérieur souhaite communiquer (ouverture d'un numéro vert, révision d'une réglementation...).
2. Employez un ton adapté dans vos messages: les utilisateurs des réseaux sociaux apprécient un ton aimable, direct et authentique. Les messages doivent être le plus clair possible pour être compréhensible par tous. Pour cela, évitez d'utiliser les acronymes.
3. Essayez de répondre aux interpellations ou aux demandes des utilisateurs dans les cas où vous pouvez leur fournir une réponse générique en les orientant vers une page répondant à leur question. Pour ne pas alimenter les polémiques, évitez de répondre aux invectives ou aux messages négatifs.
4. Évitez de publier des messages en majuscule car cela revient à « crier des informations », ce qui est jugé désagréable par les utilisateurs.
5. Utilisez des guillemets lorsque vous citez les propos d'un ministre ou d'une autorité. L'absence de guillemets est en effet interprétée sur les réseaux comme une « déclaration à chaud », une nouvelle déclaration qui, émise dans un contexte de tension, peut être vécue comme une provocation et ainsi engendrer un buzz très négatif.

Règles spécifiques à twitter :

1. Respecter le langage Twitter : les tweets ne peuvent excéder 140 caractères (espaces compris). Cette exigence de concision rend parfois nécessaire l'utilisation d'abréviations. Toutefois, avant d'utiliser une abréviation, assurez-vous qu'elle soit parfaitement connue et acceptée par les internautes.
2. Utiliser les hashtags (#) : le hashtag correspond à un terme précédé du symbole # et permet de recenser les tweets relatifs à un thème commun. Si vous insérez un #

dans un tweet, toute personne recherchant ce thème pourra accéder à votre tweet. N'utilisez pas trop de hashtags : le bon usage recommande de ne pas utiliser plus de 3 hashtags par tweet.

3. Lorsque vous citez une personne sur twitter, utilisez l'arobase qui permet de créer un lien vers le profil de la personne.
4. En cas d'erreur dans un tweet, deux possibilités de correction sont envisageables, supprimer le tweet en question ou bien publier un nouveau tweet en signalant l'erreur et en présentant ses excuses. L'acte de suppression pouvant être interprété par certains comme de la censure, il est préférable de recourir à la deuxième solution.
5. Évitez de relayer une information sans la re-tweeter. Il est très mal vu de s'approprier le travail d'autrui.