

# Règles d'encadrement pour une utilisation adéquate des MÉDIAS SOCIAUX



Commission scolaire des

**Découvreurs**

Découvreurs **en tête!**

# 1. POLITIQUE ÉDITORIALE

## Objectifs

---

### Les contenus des médias sociaux visent à :

- Faire connaître la Commission scolaire des Découvreurs, ses écoles ainsi que les activités et les succès entourant toute son organisation.
- Partager ce qui apparaît intéressant pour ses publics, en particulier les élèves et les parents.
- Interagir et échanger avec les publics et connaître leur opinion sur divers sujets.
- Permettre la discussion sur des sujets liés à l'éducation publique.

## Publics cibles

---

### Les principaux publics que la Commission scolaire des Découvreurs souhaite atteindre par les médias sociaux sont :

- Ses clients actuels (élèves, parents et entreprises).
- Ses clients potentiels (élèves, parents et entreprises).
- Ses employés.
- Les citoyens et ses partenaires.
- Les membres du réseau scolaire.
- Le milieu de l'enseignement en général.

## Contenu

---

### Tout contenu diffusé dans les médias sociaux par la Commission scolaire des Découvreurs et tous les utilisateurs doit :

- Être de nature publique : il doit pouvoir être consulté par quiconque.
- Contenir de l'information vérifiée et exacte. Chaque utilisateur doit s'assurer de la véracité du contenu qu'il publie.
- Être en lien avec l'éducation publique.
- Respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec et le Code criminel.
- Respecter les droits d'auteur qui s'y appliquent : indication de la source ou de l'auteur du document, mention des crédits dans le cas d'une photographie, etc. La CSDD ne pourra être tenue responsable des publications qui contreviennent à la Loi sur la protection du droit d'auteur ainsi qu'à la législation concernant la propriété intellectuelle.
- Respecter les directives de la Commission scolaire des Découvreurs en matière de technologies de l'information (09.13.03) et d'utilisation des médias sociaux (09.13.02).
- Être exempt de propos sarcastiques, diffamatoires, haineux, racistes, xénophobes, homophobes, disgracieux ou injurieux. La vulgarité ne sera pas tolérée.
- Être exempt de prise de position partisane ou concurrentielle.
- Être exempt d'informations nominatives et de renseignements relatifs à la vie privée qui pourraient permettre de retrouver un élève, à tout le moins sans son consentement écrit.

Les administrateurs supprimeront, sans préavis, tout commentaire ou toute publication ne respectant pas ces règles.

## Administrateurs

---

L'ensemble des portails et des comptes de médias sociaux de la Commission scolaire des Découvreurs est géré par l'équipe de communication ainsi que par ses représentants officiels. Il est à noter que chaque membre du personnel est administrateur et responsable de ses comptes personnels et professionnels sur les médias sociaux.

## 2. POLITIQUE D'UTILISATION

*Les employés de la Commission scolaire des Découvreurs peuvent créer une page professionnelle dans l'exercice de leurs fonctions ou pour de l'interaction pédagogique. Cette page doit être créée selon les normes décrites dans ce document. Ils peuvent l'administrer dans le cadre de leur travail.*

Les enseignants ne doivent pas utiliser les médias sociaux dans un cadre personnel lorsqu'ils sont en salle de classe avec les élèves.

Pour des mesures de sécurité, l'utilisateur doit prendre les mesures nécessaires afin de protéger ses données personnelles sur les médias sociaux. Il est suggéré de se déconnecter lorsque vous quittez votre poste de travail.

### Facebook

---

- Identification de la page par la nomenclature suivante :

*Prénom Nom (exemple : Annie Berthiaume)*

*Nom complet de son institution dans la case facultative — le nom qui apparaît dans cet exemple serait :*

***Annie Berthiaume (Commission scolaire des Découvreurs).***

*Utiliser un mot de passe différent de celui de votre connexion réseau ou courriel.*

- Adresse courriel  
*Utiliser votre adresse courriel de la CSDD pour votre page.*
- Configurer vos paramètres de sécurité.
- Une fois que votre page est en ligne, rechercher la page Commission scolaire des Découvreurs (page officielle) et aimer la page en appuyant sur le bouton **J'AIME**.
- Contenu
  - a. Le personnel doit respecter la politique de gestion des commentaires décrits dans ce document.
  - b. Les sujets traités sur les pages doivent être d'ordre professionnel, ainsi que les hyperliens.
  - c. Aucun contenu personnel n'est autorisé sur la page : photo, texte, activité, commentaire, etc.
  - d. Le membre du personnel doit assurer une veille des messages sur sa page.
- Gestion des amis  
*La personne peut accepter des amis sur sa page, **toujours dans un cadre professionnel.***

## Twitter

---

- Identification de la page par la nomenclature suivante :

*Prénom Nom (exemple : Annie Berthiaume)*

*Nom d'utilisateur incluant votre nom, en abrégé, et la mention “\_CSDD” à la fin — le nom qui apparaît dans cet exemple serait :*

***ABerthiaume\_CSDD*** ou bien ***ABerth\_CSDD***

*Utiliser un mot de passe différent de celui de votre connexion réseau ou courriel.*

- Adresse courriel

*Utiliser votre adresse courriel de la CSDD pour votre page.*

- Configurer vos paramètres de sécurité.
- Inscrivez une description dans laquelle il est clairement mentionné votre fonction à la CSDD. Ajoutez que votre profil Twitter est utilisé à titre professionnel.
- Une fois que votre page est en ligne, recherchez la page Commission scolaire des Découvreurs (page officielle) et abonnez-vous en appuyant sur le bouton **SUIVRE**.
- Contenu

*Suivre les mêmes directives que pour une page Facebook.*

- Gestion des abonnés

*La personne devra partager et répondre aux Tweets, **toujours dans un cadre professionnel.***

### 3. POLITIQUE DE GESTION DES COMMENTAIRES

*La présente politique de gestion de commentaires permet, en fonction de la nature des commentaires laissés par les internautes dans l'une ou l'autre des plates-formes de médias sociaux, de gérer ces derniers. La politique présente les grands principes à respecter, mais n'élimine en rien le jugement de l'animateur de communauté ni les situations de cas par cas.*

Par sa présence sur les différents médias sociaux, la Commission scolaire des Découvreurs accepte que des commentaires, positifs ou négatifs, se retrouvent sur ses plates-formes, dans le but d'ouvrir la porte à des échanges constructifs et respectueux avec les internautes.

#### Gestion des commentaires

---

***Toutes les actions sont axées dans une perspective de « service client ».***

**Ton et conversation :** Adopter un ton conversationnel tout en conservant un discours corporatif.

**Qualité de la langue :** S'assurer d'avoir une orthographe impeccable.

**Approbation à l'interne :** Lorsque nécessaire, faire approuver la réponse à l'interne et citer les sources au besoin.

**Respect :** Respecter les opinions des internautes, sans porter de jugement.

**Transparence :** S'identifier en tant qu'employé de la CSDD au besoin (par exemple, lors d'une intervention hors plates-formes CSDD) et inscrire ses initiales lorsque la réponse ne vient pas de l'animateur de communauté identifié.

**Politesse** : Par défaut, vouvoyer l'internaute à moins qu'il n'emploie au départ le tutoiement. Éviter la familiarité.

**Accessibilité et rapidité d'intervention** : Écouter les internautes et répondre rapidement aux commentaires.

**Concision** : Émettre des réponses claires et concises, afin de répondre aux règles d'écriture et d'échange de chaque plate-forme sociale.

**Partage** : Éviter l'autopromotion; partager des contenus intéressants à valeur ajoutée et participer aux conversations des internautes.

**Redirection** : Les médias sociaux ne doivent pas être utilisés pour de longs échanges. Lorsqu'une deuxième réponse de la part de la CSDD n'est pas suffisante pour terminer l'échange, ou lorsqu'une information personnelle est demandée afin de régler une question, demander à l'internaute quelle est la meilleure façon de le joindre afin de régler la situation plus efficacement en « un-à-un » (courriel, numéro de téléphone, etc.). On peut aussi lui demander de joindre le service compétent qui pourra lui répondre efficacement en fournissant une adresse courriel (ou un message direct sur Twitter). S'assurer que le suivi se fasse.

## Source

---

Cette politique s'inspire d'autres politiques dans le réseau de l'éducation.

**Pour toute question ou tout commentaire relatif à ces règles d'encadrement, veuillez S.V.P. vous adresser à :**

**Alain Vézina**

Conseiller en communication

**Commission scolaire des Découvreurs**

**Téléphone** : 418-652-2121 poste 4226

**Courriel** : alain.vezina@csdecou.qc.ca

