

Charte de contribution/modération Twitter et Facebook

Objectifs du compte

Les réseaux sociaux faisant parti de la stratégie de communication globale de P.Stade, ils respectent une certaine cohérence dans les propos tenus, les informations apportées ainsi que les objectifs. Le compte Twitter et la page Facebook de P.Stade respectent ce but initial en diffusant des informations concernant son actualité et ses actions. De plus il constitue un espace d'échange et d'interaction avec ses abonnés et les utilisateurs de ces 2 réseaux sociaux.

Objectifs de la charte

Cette charte est un document rédigé par le service communication de la Ville des Trois Ponts, elle est connue en interne par chacun des collaborateurs grâce à une diffusion par mail lors de la création du compte. Elle a pour objectif de rappeler les droits, les devoirs et les interdictions qui s'appliquent aux différents collaborateurs du compte Twitter et de la page Facebook de P.Stade. Elle rappelle les engagements pris par les utilisateurs qui interagissent avec ou à propos de P.Stade.

Abonnements

Afin que le compte Twitter et la page Facebook de P.Stade soient les plus efficaces possible, les abonnements sont réglementés. Voici la typologie des comptes et pages autorisées à suivre :

- des institutions de la ville, du département et du territoire,
- des institutions nationales en relation avec le sport et la culture,
- des associations sportives du territoire,
- des autres structures sportives du territoire,
- des lieux culturels du territoire,
- des événements culturels et sportifs se déroulant sur le territoire,
- des clubs, fédérations et sportifs nationaux des sports pratiqués à P.Stade
- des médias sportifs et des grands médias locaux.

Comment alimenter le compte Twitter et la page Facebook de P.Stade

Afin d'assurer une homogénéité du compte, certaines règles sont à respecter, à la fois en terme de rédaction de contenu mais aussi de retweet et de j'aime.

Rédaction :

- les contributions doivent respecter la courtoisie nécessaire au bon déroulement des échanges,
- les contributions doivent utiliser un langage correct et compréhensible,
- les contributions ne doivent pas présenter de caractère répétitif,
- les contributions ne doivent pas être à caractère violent, diffamatoire, injurieux, illicite ou obscène,
- les contributions ne doivent pas heurter la sensibilité des internautes,
- les contributions doivent informer les internautes des actualités de P.Stade,
- les contributions peuvent informer les internautes des manifestations à venir, du score au cours du match ou à la fin,
- les contributions doivent traiter des thèmes qui sont significatifs au Stade : le sport principalement mais aussi la culture lorsque c'est lié à des événements proposées,
- les contributions peuvent adopter un ton humoristique et décalé si le contexte s'y prête.

Un autre point est important pour la rédaction des tweets et posts. Ils doivent, le plus fréquemment possible, avoir recours aux hashtags. Il est matérialisé par un « # » suivis de mots clef. Il permet de marquer un contenu par le ou les mots clefs et ainsi centraliser les messages autour de ce même mot clef. Ils augmentent le nombre de réaction. Le nombre optimal est de deux hashtag par tweet, et il est préférable de les utiliser à l'intérieur du texte plutôt qu'à la fin.

Voici les types d'hashtag à utiliser :

- hashtag #Pstade lorsque l'on parle de l'équipement dans sa globalité ou d'une action menée par le lieu
- hashtag des événements se déroulant au Stade
- hashtag lié à chaque sport

Retweets et mentions J'aime :

Ils reflètent l'image de l'équipement même s'ils ne sont pas rédigé par elle. Il est donc important de donner une bonne image du Stade. Ici encore, il est primordial d'accorder une attention particulière à ce qu'ils soient écrits dans un langage correct et qu'il ne présente pas un caractère répétitif.

- les retweets et mentions j'aime doivent mettre en avant le Stade ou les manifestations s'y déroulant,
- les retweets et mentions j'aime doivent être des informations certifiées,
- les retweets et mentions j'aime peuvent concerner des informations supplémentaires sur les actions du Stade,
- les retweets et mentions j'aime ne doivent pas être à caractère violent, diffamatoire, injurieux, illicite ou obscène,
- les retweets et mentions j'aime ne doivent pas heurter la sensibilité des internautes.

Réponses aux internautes :

La réponse aux tweets des internautes n'est pas systématique. Elle doit respecter certaines règles :

- elle doit être faite dans le cas où des questions sont posées clairement et dont la réponse peut être apporté par un des contributeurs,
- la réponse doit pouvoir servir l'ensemble des internautes,
- il ne faut pas gérer les cas personnels,
- il est possible de répondre aux internautes de manière humoristique et taquine,
- afin de préserver l'image du Stade, il est important de vouvoyer les internautes.

Droits et devoirs des abonnés (ou utilisateurs) :

En échangeant avec le compte Twitter ou la page Facebook de P.Stade, les utilisateurs se soumettent à un règlement de bonne conduite et veillent à ce que leurs différentes contributions soient en accord avec les lois en vigueur. Sont donc bannies (liste non-exhaustive) :

- Toute contribution à caractère diffamatoire ou insultant
- Toute incitation à quelque haine de toute forme possible
- Toute contribution contenant des informations d'ordre privé (n° de téléphone, adresse...)
- Toute atteinte au droit à l'image
- Tout spam (contribution répétitive de contenu identique)
- Toute démarche commerciale