

Directive : Utilisation des médias sociaux

Catégorie : Gestion administrative



PRÉAMBULE

Dans un souci d'outiller le personnel, de s'approprier les technologies et de communiquer efficacement avec nos élèves, leurs parents, nos partenaires et la communauté, la Commission scolaire francophone du Yukon (CSFY) encourage l'utilisation des médias sociaux de manière responsable selon la nétiquette et dans le cadre établi par cette directive.

ÉNONCÉ DE LA DIRECTIVE

La CSFY appuie les initiatives de citoyenneté numérique et l'utilisation des médias sociaux. Cette directive précise le cadre établi dans lequel la CSFY permet l'utilisation des médias sociaux pour les membres du personnel dans l'exercice de leur fonction.

1. POLITIQUE ÉDITORIALE

1.1 Objectifs

Les contenus des médias sociaux visent à :

- Faire connaître la Commission scolaire francophone du Yukon, ses écoles ainsi que leurs activités et leurs succès;
- Partager ce qui apparaît intéressant pour ses publics, en particulier les élèves, les parents et les partenaires;
- Interagir et échanger avec les publics et connaître leur opinion sur divers sujets;
- Permettre une discussion sur des sujets liés à l'éducation publique.

1.2 Publics cibles

Les principaux publics que la CSFY et ses écoles souhaitent atteindre par les médias sociaux sont :

- Les élèves actuels et leurs parents;
- Les futurs élèves et leurs parents;
- Les membres du personnel;
- Les partenaires locaux et nationaux;
- La communauté franco-yukonnaise;
- Les médias;
- Le milieu de l'éducation en général.

1.3 Politique de gestion du contenu

Tout contenu diffusé dans les médias sociaux par la CSFY et tous les utilisateurs, incluant ses employés et ses élèves, 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 vie privée des élèves et du personnel;
- 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;
- S'assurer d'avoir les autorisations de publication de photos ou de projets d'arts des élèves par leurs parents (ces formulaires signés par les parents sont disponibles au secrétariat de l'école);
- Respecter la législation en vigueur, notamment la *Charte canadienne des droits et libertés* 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 CSFY 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;
- 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 des commentaires qui encouragent ou suggèrent une activité illégale;
- Les administrateurs supprimeront, sans préavis, tout commentaire ou toute publication ne respectant pas ces règles.

1.4 Administrateurs

- L'ensemble des outils numériques (blogues, compte twitter, sites web, page Facebook, etc.) de la CSFY et de ses écoles est géré et coordonné par la personne responsable des communications à la CSFY en collaboration avec les adjointes administratives des écoles. Le but est de s'assurer que tous les mots de passe et les codes d'accès sont au même endroit tout en étant accessibles au besoin.
- Puisque les comptes des médias sociaux ne peuvent être supprimés ou modifiés que par l'administrateur qui les a créés, nous vous demandons de ne pas créer de compte, page, groupe, etc. sur les médias sociaux avec la mention de la CSFY et de ses écoles. Voir la page suivante et la page 5 pour les comptes Facebook et Twitter professionnels.
- Si vous souhaitez créer un groupe Facebook ou autre, veuillez d'abord en faire la demande à la direction, qui en fera l'étude puis l'acheminera à la personne responsable des communications à la CSFY. Voir la page suivante pour la création d'un groupe Facebook professionnel.

2. POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Les employés ne peuvent partager des renseignements sur les élèves, que ce soit des photos ou des projets d'élèves, sur leur page Facebook personnelle, leur compte personnel Twitter, leur compte Instagram ou toute autre plateforme numérique qui n'est pas géré par la CSFY et ses écoles. Ceci est dans le but de respecter l'entente signée par les parents qui permet à la CSFY et ses écoles d'utiliser des photos de leur enfant dans un cadre précis de promotion et de communication.

Les employés ne peuvent créer de page ou de compte sur les médias sociaux en s'identifiant avec les écoles ou la CSFY en utilisant leur adresse courriel personnelle. Voir la page suivante pour la création d'un compte Facebook professionnel et la page 5 pour la création d'un compte Twitter professionnel.

Si un compte ou une page est souhaité pour un domaine d'activités de l'école, par exemple, pour l'intégration culturelle, la petite enfance, l'exogamie, etc. en faire d'abord la demande à la direction afin qu'elle soit étudiée. La direction décidera du meilleur outil à utiliser pour rejoindre le public cible et du meilleur moyen pour l'administration du compte ou de la page.

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

2.1 Facebook

Publications sur les pages Facebook CSFY et ses écoles

Si un membre du personnel souhaite promouvoir un événement, une activité, un projet, etc. sur la page Facebook de la CSFY et de ses écoles, voici la procédure à suivre :

1. Envoyez l'information par courriel à la personne responsable des communications à la CSFY à info@csfy.ca en mentionnant qui est impliqué, la date, le lieu, une courte description et une photographie si possible.
2. Selon le contenu, l'information sera publiée sur la page Facebook de la CSFY et de ses écoles et par la suite, l'employé pourra partager l'information ou aimer la publication depuis son compte personnel et/ou professionnel.

Création d'un compte Facebook professionnel

Si un membre du personnel de la CSFY et de ses écoles souhaite créer un compte Facebook professionnel à partager avec les élèves et ses collègues, il ou elle pourra le faire en ajoutant csfy après son nom pour identifier que c'est un compte professionnel (exemple : Marc Champagne csfy) et utiliser son adresse courriel @yesnet.yk.ca pour créer le compte. Tous les membres du personnel des écoles auront l'ajout de la mention csfy après leur nom et non pas le nom de l'école pour éviter de devoir changer l'identifiant si un titulaire enseigne au secondaire puis au primaire l'année suivante.

Groupe Facebook

Si un membre du personnel de la CSFY et de ses écoles souhaite créer un groupe Facebook pour une occasion spéciale par exemple retrouver des finissants et des anciens, il ou elle doit en faire la demande à la direction d'école d'abord qui pourra vérifier si un groupe du même

genre existe déjà. Le but est d'éviter de créer plusieurs groupes Facebook qui pourraient avoir le même thème. La direction d'école pourra par la même occasion prendre en note le compte de la personne qui administre le groupe afin de pouvoir la contacter s'il faut modifier ou fermer ce groupe, puisque seule la personne qui l'a créé peut le supprimer ou le modifier.

2.2 Twitter

Les employés de la CSFY et de ses écoles pourront suivre le compte Twitter des écoles de la CSFY. La gestion du compte Twitter de l'école se fera par les adjointes administratives et la direction d'école. Le compte twitter de l'école pourra « retwitter » vos publications sur votre compte twitter professionnel. Il est à noter que si vous souhaitez utiliser Twitter pour le travail et permettre des échanges avec vos élèves, il est important que ceci se fasse depuis un compte professionnel et non pas votre compte personnel.

Voici la procédure à suivre pour créer un compte Twitter professionnel :

Identification du compte avec la nomenclature suivante : Prénom-Nom (exemple : Paul Tremblay).

Nom d'utilisateur incluant votre nom, en abrégé, et la mention “_CSFY” à la fin — le nom qui apparaît dans cet exemple serait : Ptremblay_CSFY ou bien PTremb_CSFY. Tous les membres du personnel de la CSFY et de ses écoles doivent utiliser _CSFY dans leur nom d'utilisateur. L'utilisation de _CSFY permet d'inclure toutes ses écoles.

Pour des fins de sécurité, veuillez utiliser un mot de passe différent de celui de votre connexion réseau ou courriel.

Adresse courriel

Utilisez votre adresse courriel YESNET (@yesnet.yk.ca) pour votre compte.

Configurer vos paramètres de sécurité

Inscrivez une description dans laquelle il est clairement mentionné votre fonction à la CSFY. Ajoutez que votre profil Twitter est utilisé à titre professionnel.

Contenu

Suivre les directives décrites dans la section 1.3 de ce document ainsi que celles décrites au point 3 au sujet de la gestion des commentaires.

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 permet de gérer les commentaires des internautes en fonction de leur nature. La politique présente les grands principes à respecter, mais n'élimine en rien le jugement de l'administrateur ni les situations de cas par cas.

3.1 Gestion des commentaires

Par sa présence sur les différents médias sociaux, la CSFY accepte que des commentaires, positifs ou négatifs, se retrouvent sur ses plateformes, dans le but d'ouvrir la porte à des échanges constructifs et respectueux avec les internautes. Toutes les actions sont axées dans une perspective professionnelle et éducative.

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 : Pour tout sujet qui pourrait soulever de la controverse ou pour tout sujet sensible, il est recommandé de faire approuver la réponse à l'interne et de citer les sources au besoin.

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

Transparence : S'identifier en tant qu'employé de la CSFY au besoin (par exemple, lors d'une intervention hors plateformes CSFY) 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.

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 plateforme 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 CSFY n'est pas suffisante pour terminer l'échange, ou lorsqu'une information personnelle est demandée, proposer 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. S'assurer que le suivi se fasse.

4. SOURCE

Cette politique s'inspire d'autres politiques dans le réseau de l'éducation et du guide pour l'utilisation des médias sociaux produit par le gouvernement du Yukon (*Communications Branch of the Executive Council Office*) en janvier 2012.

Veuillez contacter l'agent de communication de la CSFY pour toute question ou tout

commentaire au sujet de cette directive.