



## Charte éditoriale pour l'utilisation des réseaux sociaux à Verviers -

## Pierre Demolin, Directeur général : « Faire preuve de respect mutuel »



**Alain Depret**  
Secrétaire de rédaction

La commune 2.0 est désormais une réalité. Nombreuses sont, en effet, les communes wallonnes qui se sont dotées de sites webs conçus pour englober un maximum de fonctionnalités, suivant ainsi les usages nouveaux des citoyens. Moins nombreuses sont celles qui ont opté pour une communication numérique plus large, englobant l'activité sur les réseaux sociaux, devenus pourtant aujourd'hui incontournables. Placer sa commune et son administration sous le regard public n'est en effet jamais sans risque : créer ses réseaux, gérer ses membres, publier des avis et créer des liens nécessitent en effet des précautions et quelques principes déontologiques de base.

Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube et Google ont certes leurs avantages, mais aussi leurs dangers et leurs pièges. Mieux vaut donc maîtriser les outils, avant tout. La Ville de Verviers a, elle, franchi le pas puisqu'elle est présente, comme quelques autres communes pionnières, sur Facebook et YouTube depuis mai 2014. Mais, elle a été un peu plus loin dans sa réflexion, puisqu'elle s'est dotée aujourd'hui d'une charte éditoriale à l'usage des utilisateurs. Pierre Demolin, Directeur général de la Ville de Verviers, nous en dit plus sur cette initiative qui méritait certes l'attention du Mouvement communal.



### **Monsieur Demolin, comment en êtes-vous venu à vous doter d'une charte éditoriale pour l'utilisation des réseaux sociaux à Verviers ?**

C'est le service communication de la Ville qui a fait cette proposition dès la décision de créer une page Facebook officielle pour Verviers, en mai 2014. Il nous est alors apparu désormais indispensable de cadrer notre présence sur les réseaux sociaux, de l'organiser et de déterminer le rôle et les devoirs de chacun, dans un but évident d'efficacité. On voit bien que, de plus en plus, nos citoyens sont présents sur les réseaux sociaux. Il fallait donc que nous y soyons aussi pour nous permettre de communiquer directement avec eux sur un ton différent, plus léger et à la fois plus proche. Les réseaux sociaux permettent en effet, selon moi, l'échange d'une certaine information qui ne se diffuse plus uniquement de la Ville vers ses citoyens. Car, les Verviétois nous font également part de demandes, de remarques... Certains nous demandent également de relayer les informations

de leurs associations. Il y a donc un réel dialogue qui s'installe et qui, selon moi, devenait incontournable. Facebook et YouTube font donc aujourd'hui partie intégrante de notre stratégie de communication. Les réseaux sociaux constituent ainsi un excellent complément à nos autres supports de communication et permettent de générer plus de trafic vers notre site web officiel.

### **Le Collège a-t-il adhéré facilement au projet ?**

Le Collège y a adhéré facilement, notamment parce que, dès le départ, le projet comportait une charte très claire. Ce qui, je pense, les rassurait quelque peu. Il faut savoir que c'est le service communication qui assure l'administration de la page Facebook officielle. Il est responsable de la charte éditoriale et du plan d'animation qui a été créé à cette fin. Il s'appuie sur un réseau de contributeurs dans différents départements, qui font des propositions de publications. Ces publications sont ensuite programmées sur la semaine et le week-end, de façon à

proposer une offre d'information diversifiée, aux moments de grande audience.

### **Comment cela se passe-t-il concrètement ?**

Chaque service concerné nomme deux contributeurs, un effectif et un suppléant. Les services sont ainsi responsables de la continuité de la veille et de l'alimentation de la page, indépendamment des congés et des absences. La liste des contributeurs approuvés m'est ensuite soumise, et je me réserve le droit de la modifier en cas de non-respect de la charte. Afin de respecter le plan d'animation de la page, les contributeurs ne postent pas directement de nouvelles actus sur la page mais envoient leurs posts sur une adresse mail désignée à cet effet. Chaque contributeur s'engage donc à ne pas poster directement sur la page, exception faite des réponses aux commentaires et des publications en direct de photos des événements. Le service communication, en tant que responsable du plan d'animation, programme les posts qui lui sont soumis, via le logiciel Hootsuite. Dans les publications émanant de l'identité « Ville », il ne peut être fait référence ni aux échevins, ni aux échevinats. Les événements organisés par la Ville peuvent, eux, directement être créés par les contributeurs, mais uniquement sous l'identité « Ville de Verviers ». L'habillage de la page, photo de couverture, photo de profil et des événements est géré, lui aussi, par le service communication.

### **Qui est amené à signer cette charte au sein de l'administration ?**

Les contributeurs au sein des services seront tous amenés à signer la charte. Cela correspond actuellement à une dizaine de personnes et aux deux agents du service communication. Par ailleurs, un filtre a été utilisé afin d'éviter des abus lors de l'utilisation des réseaux sociaux durant les heures de travail. Ces filtres étaient cependant suspendus durant le temps de midi afin de permettre à la grande majorité de nos agents, qui disposent d'internet, de pouvoir accéder aux réseaux sociaux. Un problème technique empêche actuellement de maintenir ce filtre mais il sera très prochainement rétabli.

Les contributeurs  
au sein des services  
communaux sont tous  
amenés à signer  
la charte de Verviers

### Comment allez-vous faire pour dissocier les posts personnels des posts officiels de la Ville ?

Dans la charte, un point précise que les contributeurs s'engagent à être particulièrement attentifs à l'identité sous laquelle ils interagissent sur Facebook. Il appartient donc à chacun de s'assurer qu'il ne postera sous l'identité « Ville de Verviers » que sur la page Facebook officielle et dans le cadre de cette charte. De plus, « Ville de Verviers » ne likera aucune page et ne postera aucun commentaire en dehors de l'activité sur la page officielle. Nous demandons également aux contributeurs qui posteraient des photos directement sur la page Facebook officielle, seulement dans le cas de présence en direct sur un événement, d'être attentifs à plusieurs points : respecter le droit à l'image, ne pas taguer les personnes, ne pas prendre des enfants en photo... En cas de non-respect de la charte, les contributeurs peuvent se voir retirer ce rôle sans délai.

### Je suppose qu'une veille doit donc être organisée...

Durant les heures de bureaux, les contributeurs réalisent en effet une veille, dans la mesure du possible, et en ce qui concerne les publications émanant de leurs services. La charte précise également les délais dans lesquels nous nous engageons à répondre aux questions des fans. Un premier feedback devra être donné, durant les heures de bureaux, dans les trois heures. En dehors des heures de bureaux, les week-ends et jours fériés, un premier feedback sera donné dans les huit heures. Mais nous sommes toujours plus rapides que les délais prévus. Enfin, nous avons toujours un agent qui est de garde en soirée et le week-end, car nous ne postons pas que durant les heures de bureau. La

plupart des posts sortent sur le temps de midi et en soirée, aux heures de grande affluence. Nous avons créé une adresse à usage interne, les demandes des contributeurs arrivent donc directement sur les messageries « gmail » des deux administratrices de la page.

### Quelles sont vos règles de modération ?

Tout commentaire inadéquat sera immédiatement supprimé par le service communication. Les contributeurs auront donc la possibilité de signaler les commentaires potentiellement problématiques. Les administrateurs de la page

personnelles d'autres membres. Il en va de même pour les messages publicitaires et commerciaux et les messages visant à discréditer les autres commentaires et publications dans un but non constructif. Outre ces règles, les utilisateurs sont également tenus de respecter les obligations en vigueur sur les médias utilisés comme, par exemple, les droits et obligations générales de Facebook.

### Votre page Facebook s'avère désormais, je suppose, un superbe moyen de communication supplémentaire...

En effet. Les contributeurs s'engagent d'ailleurs à être particulièrement attentifs à l'identité sous laquelle ils interagissent sur Facebook. Chaque contributeur aura la possibilité de poster en son nom personnel ou au nom de la Ville de Verviers. Si les contributeurs disposent de smartphones ou tablettes, et dans la mesure de leurs disponibilités, ils sont maintenant invités à publier en direct des photos des événements « Ville » auxquels ils participent. L'édition de ces photos constitue une couverture en temps réel d'événements et ne sont donc pas concernés par la procédure d'édition pour les annonces des événements. Dans le cas de la couverture d'événements, les contributeurs veilleront également à respecter scrupuleusement la charte.

### Quel est le modus vivendi qui guide vos contributeurs lors de leurs réponses ?

Ils doivent tenir compte de plusieurs points. Et notamment, ne parler que de ce qu'ils sont sûrs. Ils doivent renvoyer, à chaque fois que c'est possible, vers le site de la Ville, se limiter aux faits objectifs qu'ils ont pu vérifier, éviter d'être hors

La charte de Verviers comporte des balises intéressantes pour la vie de tous les jours

sujet, et ne jamais révéler leurs émotions ou celles de tiers. Le mot d'ordre est de ne pas faire de commérages et de ne pas être une source de rumeurs pour le monde extérieur. Les contributeurs ne peuvent pas, non plus, divulguer des secrets ou des informations confidentielles ou sensibles. Certaines informations sont d'ailleurs protégées par la loi, et ils en sont responsables en tant que membre du personnel communal. Ils doivent être vigilants lorsqu'ils parlent d'éléments qui doivent encore suivre une procédure légale et/ou politique. Si l'on pose une question sur un dossier, ils doivent donner des informations sur les étapes déjà parcourues et sur les procédures à suivre, uniquement. En bref, les contributeurs doivent être conscients qu'en tant que membre du personnel communal, ils sont une excellente source d'information, crédible, et qu'ils sont au courant d'éléments qui pourraient s'avérer très sensibles sur le plan politique.

### Il est aussi question de faire preuve de respect envers son public...

En effet. Les contributeurs sont invités à réagir de façon appropriée et à être poli dans les conversations. En cas de plaintes ou de remarques négatives, ils doivent rester constructifs et positifs. Si ils lisent un message, positif ou négatif, sur l'administration en général ou sur l'organisation en particulier, ils en réfèrent aux personnes ou aux services concernés. Ils sont invités à ne pas renvoyer simplement à un collaborateur, mais à prendre contact de façon proactive avec le collègue susceptible d'avoir la réponse au problème. Nous les invitons également à ne pas utiliser de jargon spécialisé, mais un langage clair et simple, adapté au citoyen.

### C'est finalement une question de respect mutuel...

Oui, ils doivent respecter leurs collègues et l'administration communale en général. Ils doivent réagir de façon opportune vis-à-vis de leurs collègues et ne pas faire de commérages, et ce, afin de ne pas mettre l'organisation ou les collègues dans l'embarras. Ils doivent se limiter aux faits relevant de leur domaine de compétences et commenter les aspects positifs de l'administration. Il ne faut jamais, non plus, parler au nom d'autrui. Et donc, les contributeurs doivent veiller à ne pas prendre part, sous l'identité « Ville de Verviers », à des discussions politiques et à ne poster aucune information lorsqu'ils pourraient être émotionnellement instables. De manière générale, les signataires de la charte doivent réfléchir à deux fois avant de poster des informations personnelles ou sur d'autres personnes et ne jamais taguer aucune photo sous l'identité « Ville de Verviers ».

### Comment est assuré le suivi de ce qui est posté ?

Lors d'échanges avec nos fans sur Facebook, nos posts sont toujours signés, cela personnalise la relation et permet de voir, à posteriori, qui a assuré le suivi. Car, publier quelque chose en ligne n'est pas rien. Les signataires doivent surveiller ce qu'il advient de leur contribution et évaluer l'impact de certaines réactions. Dans tous les cas, ils doivent bien relire chaque message avant de le publier. Il peut arriver de publier un message erroné, que l'on regrettera plus tard. Il faut alors admettre son erreur et la corriger sans tarder. Pour nous, il ne faut pas partir du principe qu'un seul message publié sur un forum suffit pour répondre

aux attentes de son public. Cela requiert au contraire une participation active. Si le contributeur connaît la réponse, il donne une réponse publique immédiate, dans le cas où le sujet n'est pas de nature personnelle. Si le sujet est sensible, il répond publiquement « Je vous envoie une réponse en message privé », puis envoie un message privé. Si le contributeur ne connaît pas la réponse, il répond publiquement « Je me renseigne et reviens vers vous au plus vite ». Il apporte ensuite une réponse dans les deux jours ouvrables. S'il n'est pas possible d'apporter une réponse, il en explique les raisons.

### Votre charte concerne-t-elle aussi l'utilisation privée des pages personnelles de vos agents ?

Non, bien entendu, mais elle pourra sans doute servir d'exemple, puisqu'elle comporte certaines balises intéressantes que chacun pourrait appliquer dans la vie de tous les jours.

### Pensez-vous que votre charte soit également applicable, telle quelle, à d'autres communes ?

Tout à fait, certaines communes en ont d'ailleurs déjà fait la demande et nous leur avons envoyé la charte avec plaisir. Je suis donc ouvert à toute demande à ce propos.

La SPGE,  
un organisme d'utilité  
publique pour  
l'assainissement  
des eaux usées  
domestiques et la  
protection de nos  
ressources en eau

## Le rapport d'activités 2014 15 ans de travail

info@spge.be - www.spge.be

3 milliards d'€ d'investissements

un taux d'équipement passé de 42% en  
2000 à 97% actuellement

5.000 emplois, directs et indirects, créés

