

Table des matières

Introduction	5
Que sont les médias sociaux?	7
Les caractéristiques des médias sociaux	7
Les tendances.....	9
1. Recommandations pour l'organisation	12
1.1. Devez-vous autoriser ou interdire les médias sociaux ?	12
1.2. Souhaitez-vous utiliser les médias sociaux ?.....	13
1.3. Établissez des directives concernant l'utilisation des médias sociaux	14
1.4. Sensibilisez vos collaborateurs et prévoyez des formations	14
1.5. Confiez de nouvelles tâches au service communication	15
1.6. Définissez les modalités du monitoring	16
1.7. Définissez les modalités du webcare	17
2. Les médias sociaux dans une campagne ou un projet de communication	18
2.1. Pourquoi les organisations publiques devraient-elles utiliser les médias sociaux ?.....	18
2.2. Les organisations publiques utilisent-elles déjà les médias sociaux ?.....	19
2.2.1. Dans l'environnement professionnel.....	19
2.2.2. Dans les campagnes fédérales	21
2.2.3. Recrutement, sélection et formation	23
2.3. Comment intégrer les médias sociaux dans la stratégie de communication ?	23
2.3.1. Utiliser les médias sociaux: opportunité ou risque?	24
2.3.2. Déterminer la stratégie de communication	25
2.3.3. Mettre en œuvre la stratégie de communication	34
2.3.4. Définir les modalités de suivi.....	36
2.4. Un "mix médias" réussi: la Sûreté de l'État recrute.....	37
3. Recommandations générales pour le personnel de l'administration fédérale	39
3.1. Ne racontez que ce dont vous êtes sûr	39
3.2. Ne divulguez pas de secret	40
3.3. Soyez honnête et digne de foi.....	40
3.4. Faites preuve de respect envers votre public.....	41
3.5. Respectez vos collègues et l'administration fédérale	41
3.6. Respectez les droits d'auteur	42
3.7. Protégez votre vie privée et celle d'autrui	42
3.8. Lisez les conditions d'utilisation et configurez les paramètres de respect de la vie privée	43
3.9. Soyez vigilant si vous mélangez vie privée et vie professionnelle.....	43
3.10. Assurez un suivi.....	44
Bibliographie.....	45
Sites internet	47

Brochure COMM 21 F 16/05/11 18:58 Page 3

Brochure COMM 21 F 16/05/11 18:58 Page 4