



Chancellerie d'État  
Office de la communication

Postgasse 68  
3011 Berne  
+41 31 633 75 91  
communication@be.ch  
www.be.ch/communication

Liste de contrôle du 1er janvier 2022

## Liste de contrôle : gestion des réseaux sociaux

Il est fréquent que les personnes concernées, les journalistes et le public s'informent d'abord en ligne (sites web, Twitter, Facebook, etc.). Tous les canaux de communication utilisés en temps normal (sites web de la commune et de la préfecture, comptes Facebook ou Twitter) doivent être alimentés en cas d'événement, au minimum avec des informations de fond.

Le responsable de l'organe de conduite doit désigner au préalable la ou les personnes qui alimenteront ces canaux de communication et mettre en place un dispositif de suivi en cas d'événement. Il est possible que des formations théoriques ou pratiques soient nécessaires.

En cas d'événement, le responsable de l'organe de conduite doit également être au courant des sujets qui suscitent la discussion sur les réseaux sociaux en relation avec l'événement afin d'en tenir compte dans la communication active. A cet effet, l'idéal est de mettre en place un monitoring avant l'événement.

Lorsque l'on communique sur Internet et sur les réseaux sociaux, il est important de veiller aux aspects suivants :

- Les compétences sont attribuées (rédaction Internet et réseaux sociaux, délégué à la communication) et connues de toutes les personnes impliquées.
- Les identifiants et les mots de passe sont accessibles aux responsables.
- L'impressum est correct.
- Le monitoring est assuré. Les responsables de la communication reçoivent une liste des principaux sujets de discussion et, si nécessaire, les font remonter à l'organe de conduite.
- Les contenus sont actualisés en permanence.
- Les contenus concordent avec ceux des autres canaux de communication (Internet, Intranet, communiqués de presse, etc.). Leur forme est adaptée au canal utilisé.
- Les informations obsolètes sont supprimées.
- Les hashtags (#) sont connus et employés.
- L'interaction est assurée en permanence. Il n'est pas utile de réagir à chaque commentaire. Un rédacteur chevronné connaissant bien les réseaux sociaux sait quand et comment il faut réagir.
- Existe-t-il d'autres organisations par l'intermédiaire desquelles les informations peuvent être diffusées sur Internet (canton de Berne, communes voisines, écoles, autres institutions, etc.) ?