

**LE GUIDE
DU BON
USAGE
DES RÉSEAUX
SOCIAUX**

AIN

4

**COMPRENDRE LES RÉSEAUX
SOCIAUX**

9

**PRENDRE LA PAROLE
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**

16

**APPLIQUER LES BONNES PRATIQUES
POUR ÉVITER LES PIÈGES DU DIGITAL**

21

RÈGLES D'OR



Comme beaucoup de Français, nous sommes utilisateurs des réseaux sociaux, à titre personnel ou professionnel. En seulement quelques années, ils sont devenus un moyen d'échange et de visibilité important. Développer nos connaissances des outils du digital est au cœur de notre union départementale, c'est pourquoi nous vous proposons ce guide, véritable boîte à outils pour vous aider à mieux connaître les réseaux sociaux, savoir comment prendre la parole et mieux appréhender les opportunités et les risques. Nous espérons permettre à tous ceux qui en auraient envie, mais n'osent pas encore, de s'approprier ces outils, développer leur bon sens numérique et s'ils le souhaitent, créer leur réseaux social.



COMPRENDRE LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux sont très utiles pour découvrir de nouveaux domaines, apprendre, partager ou encore communiquer. Comprenez leur nature et leur utilité pour les utiliser de façon optimale !

LES RÉSEAUX SOCIAUX : DE QUOI PARLE-T-ON ?



The image shows a screenshot of a Twitter profile for UDSP01. The profile includes the UDSP logo, the name UDSP01, the handle @UDSP01, the location Bourg-en-Bresse, France, and the website udsp01.fr. It also shows the date joined (September 2016), 102 followers, and 860 subscribers. Below the profile information are tabs for Tweets, Tweets et réponses, Médias, and J'aime. A tweet from UDSP01 @UDSP01, posted 5 days ago, contains the text: "Le nombre de tweets postés sur une journée sur Twitter pourrait remplir l'équivalent d'un livre de 10 millions de pages !*". The tweet includes a grid of four images: two small red and white patches, a firefighter in a helmet, an American flag, and a snowy scene. At the bottom of the tweet are icons for replies, retweets (3), likes (2), share, and a vertical bar icon.

 [Éditer le profil](#)

UDSP01
@UDSP01

📍 Bourg-en-Bresse, France [udsp01.fr](#)

📅 A rejoint Twitter en septembre 2016

102 Abonnements 860 Abonnés

[Tweets](#) [Tweets et réponses](#) [Médias](#) [J'aime](#)

 UDSP01 @UDSP01 · 5 j

Le nombre de tweets postés sur une journée sur Twitter pourrait remplir l'équivalent d'un livre de 10 millions de pages !*



💬 ↻ 3 ❤️ 2 📤 📊

Les réseaux sociaux sont des sites Internet ou des applications qui permettent de créer des pages et de partager des informations, photos ou vidéos avec une communauté. Il existe 6 réseaux sociaux principaux sur lesquels notre attention se porte dans ce guide.

COMMENT CHOISIR LES BONS RÉSEAUX SOCIAUX POUR COMMUNIQUER ?

Pour sélectionner les bons réseaux sociaux à utiliser, il est important de définir vos motivations et la nature des informations que vous souhaitez partager ou trouver. Les bonnes questions à se poser portent sur vos objectifs, le type de public, de contenu, les thèmes abordés, les médias utilisés (photos, articles, vidéos...) ou encore l'utilisation que vous souhaitez en faire.

 FACEBOOK	 INSTAGRAM	 YOUTUBE	 LINKEDIN	 TWITTER	 PINTEREST
 N°1 RÉSEAU SOCIAL DANS LE MONDE	RÉSEAU DE PROXIMITÉ, DE L'ÉMOTION ET DE L'ESTHÉTIQUE	1^{er} SITE DE PARTAGE ET DE VISIONNAGE DE VIDÉOS EN LIGNE 	RÉSEAU PROFESSIONNEL  CRÉER UN RÉSEAU DE CONTACTS	PLATEFORME DE MICRO-BLOGGING  PARTAGE D'ACTUALITÉ ET SUIVI CE QUI SE PASSE EN TEMPS REEL	 RÉSEAU D'INSPIRATIONS PARTAGER ET ENREGISTRER DES IMAGES
PARTAGE DE PHOTOS, VIDÉOS, MESSAGES  SUIVI DES ACTUALITÉS	100 % MOBILE  PARTAGE DE PHOTOS ET VIDÉOS 	2^e MOTEUR DE RECHERCHE DERRIÈRE GOOGLE	RECRUTEMENT OU RECHERCHE D'EMPLOI 	COURTS STATUTS	

POURQUOI UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX ?



Union Départementale Des Sapeurs-Pompiers De L'Ain

le 4 septembre à 16:26 · 🌐

57 % des Français sont des utilisateurs actifs des médias sociaux, soit 38 millions de personnes.*



3 444

Personnes touchées

604

Interactions

Booster la publication

DANS LE MONDE DU TRAVAIL, ASSOCIATIF OU NOTRE VIE PERSONNELLE, LE RÉSEAU SOCIAL EST UN OUTIL DE COMMUNICATION QUOTIDIEN QUI FAVORISE LES ÉCHANGES ENTRE LES INDIVIDUS.

LES RÉSEAUX SOCIAUX : QUELS INTÉRÊTS ?

Les avantages des réseaux sociaux sont aujourd'hui indéniables et nombreux : avoir un large accès l'information, s'ouvrir sur le monde, créer une large audience, installer une connexion directe avec sa communauté, construire un réseau solide, garder ou reprendre contact avec des personnes, diffuser des contenus et des actualités sur vous, votre association ou votre entreprise...

L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX DANS LE CADRE DE L'UNION OU DE VOTRE AMICALE

Faire de la veille sur l'actualité de votre amicale, les autre.. (par exemple, suivre les autres amicales du Département). Suivre les comptes de la Fédération, de l'UDSP01, du SDIS01. Lire les retours de vos manifestation, faire connaître vos événements. Mettre en avant vos actions, vos SP. Développer son réseau amicale, accéder à des groupes. Échanger des idées, des opinions, des réussites, des bonnes pratiques.



PRENDRE LA PAROLE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

L'UDSP 01 encourage ses amicales à utiliser les réseaux sociaux. Chacun peut avoir sa propre utilisation et sa démarche pour gérer ses réseaux sociaux. Apprenez leur fonctionnement pour bien débiter ou améliorer votre communication !

COMMENT INTERAGIR SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX?



BIEN QUE CHAQUE RÉSEAU SOCIAL PRÉSENTE SES PROPRES CARACTÉRISTIQUES : UTILISATEURS FORMAT, TYPES DE COMMUNAUTÉS, CONTENUS... IL EXISTE QUELQUES PRINCIPES COMMUNS POUR S'ASSURER D'ÊTRE VU, LU ET ENTENDU PAR SA COMMUNAUTÉ.

COMMENT DÉVELOPPER VOTRE COMMUNAUTÉ ?

C'est quoi une communauté ?

Une communauté est un ensemble de personnes qui ont des interactions sociales, des échanges et des discussions autour d'un même centre d'intérêt, d'une personnalité ou d'une marque. Par exemple, votre communauté rassemble vos followers Twitter, vos amis Facebook, vos contacts LinkedIn, vos abonnés Instagram...

Les astuces pour engager votre communauté

- Soignez vos publications (voir page 12). Proposez des contenus adaptés à votre public, en adéquation avec leurs attentes.
- Soyez réactif : une réponse rapide engendre un sentiment d'écoute important pour les internautes.
- Faites participer votre communauté : posez des questions, créez des sondages, demandez les avis, organisez des jeux concours, donnez des informations exclusives.
- Créez une véritable relation : répondez aux commentaires, discutez, partagez les posts de votre communauté.
- Remerciez votre communauté pour son soutien lorsqu'une personne parle de vous en bien, de vos produits ou qu'elle partage vos contenus.

C'EST QUOI UNE PUBLICATION

« PARFAITE » SUR LES RÉSEAUX ?



UN CONTENU

à valeur ajoutée qui intéresse votre communauté (actualités, articles de fond et d'expertise, tutoriels, posts divertissants...)



DES #HASHTAGS

pour identifier les publications et les faire ressortir sur les moteurs de recherche. Ils apportent aussi de la compréhension au post.



UNE PHRASE

d'accroche originale pour retenir l'attention, et adaptée au réseau social utilisé.



DES INFOGRAPHIES

Le contenu visuel est retenu à

80 %



DES IMAGES & DES GIFS

Sur Facebook, les publications avec photos reçoivent

53 %

de like en plus



DES VIDÉOS

Elles génèrent

18,4 %

d'attraction sociale et augmentent l'implication des internautes

Les astuces à connaître pour écrire vos publications



0 à 50

caractères,
1 emoji



250

caractères,
1 image, 5 emojis,
des hashtags



150

caractères,
1 image, 1 lien vers
une publication



100

caractères,
1 image, 1 emoji,
des hashtags

Pour écrire des publications percutantes, aidez-vous de la formule AIDA :

Attention : capter l'attention ;

Intérêt : susciter l'intérêt avec des faits, des affirmations ;

Désir : faire naître le désir en jouant sur l'émotion et ce dont la personne a besoin ;

Action : donner votre solution qui pousse à l'action.

Comment interagir avec le service ?

Dès lors que vous êtes identifiés comme appartenant à une entité, si celle-ci est mentionnée dans votre profil par exemple, il existe une interaction implicite, même si vous vous exprimez à titre personnel et que vous le précisez, ces messages sont considérés comme ayant un caractère public et vous avez une **obligation de réserve**. Les interactions entre vos prises de parole et votre entité sont une réalité quotidienne qu'il faut savoir gérer :

- **utilisez votre nom propre**, et non un pseudo, lorsque vos posts sont liés à l'UD. Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez avoir deux profils, un personnel et un professionnel sur les différents réseaux sociaux ;

Vous pouvez bénéficier d'une veille et gagner en visibilité en rejoignant la page de l'UDSP01. Vous pourrez suivre toute l'actualité de votre Union sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter et LinkedIn, partager, liker et commenter. Pour accéder à la page, il suffit de l'aimer,



partagez les publications des comptes officiels de l'Union ou les pages des amicales ;

- **respectez la confidentialité liée à votre association** et ne divulguez pas une information sur Internet que vous ne partageriez pas à l'extérieur de l'association ;
- **soyez vigilant aux photos de que vous publiez ;**
- Vous pouvez vous exprimer librement sous réserve de **respecter les obligations de discrétion et loyauté** qui vous engagent auprès de l'Union;
- **abstenez-vous de toute attitude inappropriée** envers vos collègues, et vos partenaires, comme vous pourriez le faire dans la vie « réelle ».

Comment réagir si votre amicale ou si l'UDSP01 est attaqué ?

Il existe une règle d'or lorsque son entité est attaquée via les réseaux sociaux : éviter de prendre part à la conversation. Les community managers sont en charge de répondre aux attaques et sont habilités à les gérer au mieux. Si vous êtes attaqué directement sur vos pages concernant un sujet "pompiers", vous pouvez signaler le post aux community managers en mentionnant @UDSP 01 en commentaire.

TOUS LES RÉSEAUX SUR LESQUELS L'UNION EST PRÉSENTE



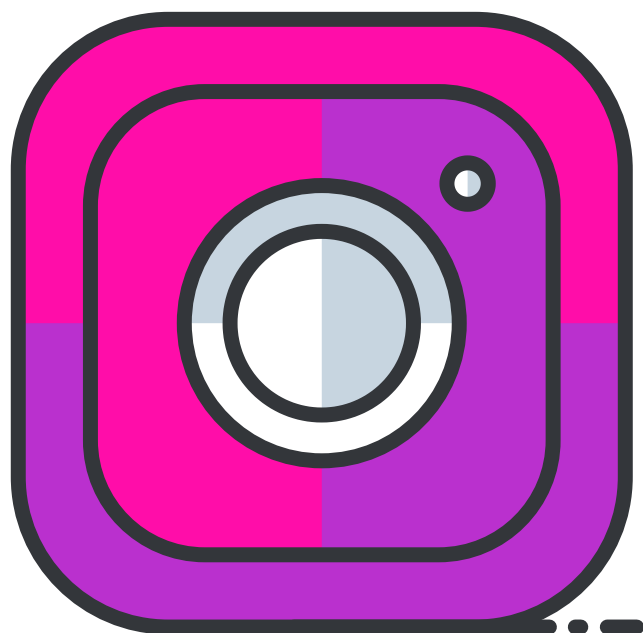
Union Départementale Des
Sapeurs-Pompiers De l'Ain



UDSP01



Union départementale
Sapeurs-Pompiers Ain



udsp01

COMMENT PARTICIPER SUR LES PAGES DE L'UNION DEPARTEMENTALE ?



Optez pour une rédaction simple, courte, sympathique, avec quelques petites touches d'humour.



Consultez votre page quotidiennement pour être très réactif et répondre dès qu'un consommateur laisse un commentaire.



Communiquez sur l'actualité, avec des informations différenciantes et intéressantes pour votre communauté locale.



Partagez les contenus
Des comptes de l'Union



Impliquez votre communauté en l'interrogeant régulièrement



Assurez-vous d'avoir **l'accord des personnes**



Publiez un contenu lorsque vous avez **quelque chose de pertinent à dire**.



Respectez chaque personne et veillez à ne pas tenir des propos discriminants.



Ne partagez pas tout : **certaines informations ne sont pas à publier** (sujets business, politiques ou religieux, revendications sociales...).

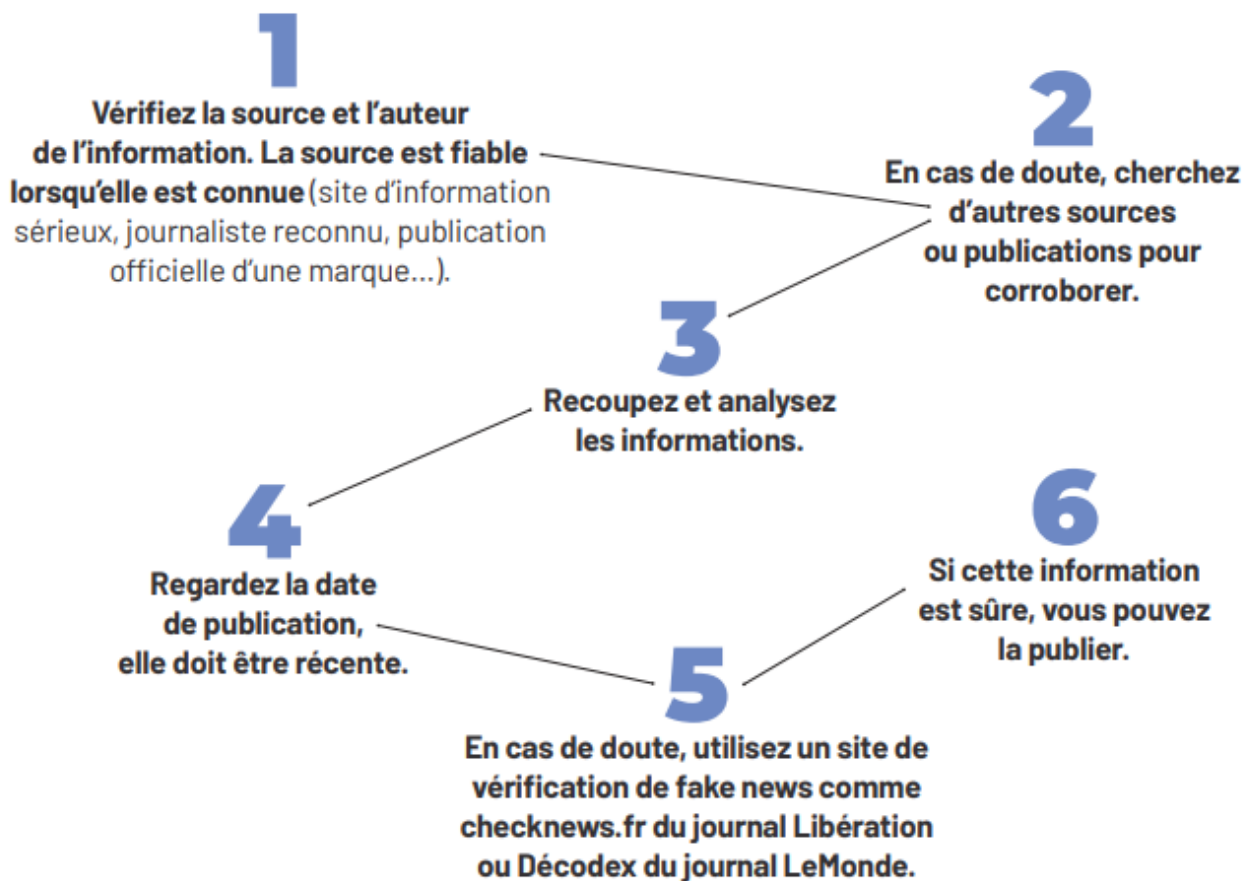
A man with short, grey hair is speaking directly to the camera. He is wearing a dark jacket. The background is dark, suggesting it is nighttime, with the red and blue lights of a fire truck visible behind him. The fire truck's emergency lights are on, and the word 'POMPIERS' is partially visible on its side.

APPLIQUER LES BONNES PRATIQUES POUR ÉVITER LES PIÈGES DU DIGITAL

Naviguer dans l'environnement numérique peut parfois présenter des risques et requiert des connaissances afin d'en tirer le meilleur profit. Restez vigilant et comprenez les enjeux pour vivre pleinement l'expérience digitale qu'offrent Internet et les réseaux sociaux, en toute sérénité !

LES FAKE NEWS, LES INFORMATIONS ERRONÉES, PEUVENT ÊTRE DE SIMPLS CANULARS OU PARFOIS DES TENTATIVES DE DÉSINFORMATION. LES DEEP FAKE CRÉENT DE FAUSSES VIDÉOS À PARTIR DE VISAGES RÉELS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, ET METTENT LE PLUS SOUVENT EN SCÈNE DES PERSONNALITÉS.

COMMENT ANALYSER UNE INFORMATION ?



LES FAKE NEWS ET LES DEEP FAKE SONT TRÈS PRÉSENTES SUR INTERNET, RESTEZ VIGILANT ET VÉRIFIEZ LES INFORMATIONS QUE VOUS PUBLIEZ.

VOTRE VIE PRIVÉE, VOTRE RESPONSABILITÉ ?



facebook

Un post Facebook a une durée de vie de 5 h, mais rien ne se perd sur Internet. Le contenu reste accessible sans limitation de durée et il est souvent difficile de savoir qui l'a partagé ou sauvegardé.



5

The image shows a screenshot of a Facebook post. At the top, the Facebook logo is visible. Below it are navigation icons for home, friends, marketplace, profile, notifications, and a menu. The post is from a user named 'chacha' and is timestamped '1 h'. The text of the post discusses the 5-hour lifespan of a Facebook post versus its permanent availability on the internet. Below the text is a photograph of a man and a woman in a yellow kayak on a river, surrounded by dense green trees. At the bottom of the screenshot, there are icons for likes and comments, with the number '5' indicating the total number of interactions.

Vous êtes le maître à bord ! Internet est un espace public où tout contenu privé peut devenir public avec un simple copier-coller. C'est donc vous qui êtes le/la plus à même de protéger vos informations sur Internet.

Le RGPD ?

Le Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) est un texte européen qui instaure des obligations et des droits concernant la manière dont les données personnelles sont collectées et traitées. Il permet notamment aux particuliers de connaître clairement l'utilisation de leurs données sur chaque site ou de récupérer les données collectées, et oblige les entreprises à une forte sécurisation des données personnelles.

PENSEZ À VÉRIFIER RÉGULIÈREMENT LES PARAMÈTRES ET LES RÉGLAGES SUR LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX SOCIAUX QUE VOUS UTILISEZ. AINSI, VOUS POURREZ CONTINUER À MAÎTRISER VOUS-MÊME LA DIFFUSION DE VOS INFORMATIONS.

Les bon réflexes à adopter

- Avant de publier des informations sur votre vie privée, réfléchissez à l'impact que cela peut avoir sur votre image demain. Par exemple, une photo sans conséquence directe aujourd'hui, peut peut-être, devenir embarrassante quelques années plus tard.

Pensez Internet comme votre vie privée dans un espace public. Tous vos contacts y ont accès : on ne publie que des contenus que l'on peut assumer ensuite.

Maîtrisez vos contacts en ligne pour limiter le partage de vos informations et éviter que vos publications soient mal interprétées par des gens qui vous connaissent peu.

Pensez à vous déconnecter lorsque vous quittez un site et à supprimer les profils des appareils que vous n'utilisez plus.

Respectez la vie privée de votre entourage, de vos amis, de votre famille et assurez-vous d'avoir le consentement de ces personnes avant de publier des informations qui les concernent.

COMMENT SÉCURISER SES COMPTES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

La protection de votre identité et de votre vie privée passe également par une bonne gestion des options de sécurité de vos comptes sur les réseaux sociaux.

Les bonnes pratiques
pour bien paramétrer
vos comptes :

- **soignez votre profil** : si vous êtes dans le cadre professionnel, utilisez un nom d'utilisateur pertinent et une photo appropriée ;
- **définissez un mot de passe suffisamment long et complexe** correspondant aux critères du site, mélangeant les lettres majuscules et minuscules, les caractères spéciaux et les chiffres



- **réglez vos paramètres de confidentialité**, notamment le type de profil que vous souhaitez : public ou privé. Vous pouvez également contrôler qui voit vos publications ;

- **vérifiez les photos et vidéos dans lesquelles vous apparaissez.**

N'hésitez pas à enlever l'identification, aussi appelée tag, si vous le souhaitez. Sur Facebook, par exemple, vous pouvez désactiver l'option, dans vos paramètres, qui permet de publier un contenu directement sur votre compte ;

- **faites du tri dans vos contacts et vérifiez qu'ils sont sûrs.** Sur certains réseaux comme Facebook et Instagram, vous pouvez créer des listes de contacts en fonction de leur appartenance (famille, amis proches, collègues...).

TOUS LES RÉSEAUX SOCIAUX PROPOSENT DES RÉGLAGES POUR ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOS INFORMATIONS, N'HÉSITEZ PAS À LES CONSULTER ET LES AJUSTER À VOTRE CONVENANCE POUR RESTER PROTÉGÉ(E) EN PERMANENCE.

RÈGLES D'OR

3 Pensez à votre e-réputation

Toutes les informations postées sur les réseaux sociaux ou partagées avec des personnes créent votre e-réputation, elle vous appartient. Regardez régulièrement ce que l'on dit de vous.

4 Boostez votre utilisation des réseaux sociaux

Que ce soit du côté personnel ou professionnel, les réseaux sociaux sont des atouts que vous pouvez utiliser pour développer des relations, faire de la veille, intégrer des communautés, interagir avec d'autres personnes ou des associations.. les possibilités sont infinies.

5 Soignez vos publications

Les contenus les plus partagés sont ceux qui respectent les critères de chaque réseau (longueur, image, emoji, hashtag...), pensez à bien les consulter pour préparer vos posts.

6 Vérifiez les informations que vous publiez

En appliquant quelques réflexes simples, vous pouvez assurer la qualité des contenus publiés et éviter de relayer des informations erronées.

1 Faites preuve de bon sens

Internet et les réseaux sociaux sont avant tout des opportunités dont vous pouvez profiter en toute sérénité en faisant appel à votre bon sens.

2 Protégez votre vie privée et vos informations

Chaque personne est responsable des informations qu'elle met en ligne. Les paramètres de sécurité sont là pour vous aider à assurer la confidentialité de vos informations, pensez à les mettre à jour régulièrement.

7 Participez aux réseaux UDSP01

à travers ses pages officielles, N'hésitez pas à interagir avec, en partageant et en réagissant aux publications des comptes officiels par exemple.

8 Prenez les autres en considération

Chacun est libre d'utiliser les réseaux sociaux comme il le souhaite, pensez à respecter la vie privée de votre entourage, de vos amis, de votre famille.

9 Soyez vigilant face aux actes de malveillance

La cyberdélinquance peut être détectée grâce à de petites astuces, qu'il faut utiliser pour éviter de tomber dans un piège.

