

Charte d'usage de la page Facebook des bibliothèques

La page Facebook **Les bibliothèques de l'Université Toulouse - Jean Jaurès** est alimentée collectivement par plusieurs agents des bibliothèques et permet de publier des informations sur les ressources et les services des bibliothèques et centres de documentation de l'université.

Cette page n'a pas pour vocation de faire doublon avec le site web institutionnel (<http://bibliotheques.univ-tlse2.fr/>). Même si les actualités importantes du site web sont relayées sur la page Facebook, il s'agit plutôt d'instaurer un dialogue continu avec les usagers en leur donnant des informations sur la vie des bibliothèques et leurs « coulisses ».

1 Ligne éditoriale

Positionnement

- Identité institutionnelle de réseau
- En plus des publications régulières sous l'identité **Les bibliothèques de l'Université Toulouse - Jean Jaurès**, les contributeurs peuvent intervenir en tant que « personnes ressources » via un compte professionnel dédié, pour commenter et répondre aux commentaires.
- Les pages fans individuelles de bibliothèques seront visibles dans un bloc « Aimé par cette page ».

Publics ciblés

- Étudiants de niveau Licence, Master et Doctorat

Objectifs de communication

- Faire connaître les bibliothèques de l'UT2J et renforcer / construire notre identité de réseau
- Valoriser les bibliothèques et leurs personnels en mettant en avant des manifestations culturelles, des ressources documentaires, des nouveautés...
- Capter un public qui ne vient pas dans les bibliothèques
- Faire connaître et valoriser les ressources numériques
- Faire la promotion des services aux usagers : formation documentaire, service de référence, prêt entre bibliothèques...
- Dialoguer avec les publics pour recueillir des informations sur leurs attentes et leurs usages

Sujets et thèmes traités

Un calendrier des sujets à traiter est établi périodiquement par le comité de rédaction. Dans la mesure du possible, les posts doivent être « rubriqués » avec une mention entre crochets, par exemple :

- **[Événement]** : Signalement de manifestations culturelles et colloques dans les bibliothèques et, éventuellement, au sein de l'Université Toulouse Jean Jaurès, à Toulouse et en Midi-Pyrénées.
- **[Ressource numérique], [Ressource documentaire], [Nouveauté]...** : Informations destinées à valoriser des ressources documentaires ou des sélections de nouveautés.
- **[Formation], [On en parle]...** : Informations liées aux prestations de service des bibliothèques (exemple : formation documentaire, veille thématique, service de référence en ligne, prêt entre bibliothèques...).
- **[Entre nous]** : Informations destinées à mettre en valeur les usagers et les internautes (exemple : retour sur la fréquentation d'une manifestation avec photos, remerciements à ceux qui nous ont cités ou fourni des informations intéressantes...).
- **[En coulisse]** : informations sur le travail interne des personnels des bibliothèques
- On s'efforcera d'équilibrer les publications en parlant de toutes les bibliothèques, en relayant, le cas échéant des publications parues sur les pages fans individuelles des bibliothèques.
- Les posts concernant une bibliothèque en particulier peuvent être « rubriqués » avec le nom de la bibliothèque (exemple : **[CRL], [BLPM]...**)

Avant de publier une information sur la page Facebook, on veillera à ce qu'elle aie déjà été portée à la connaissance de l'ensemble du personnel des bibliothèques.

Fréquence de publication

- 1 post par jour au minimum
- Éviter de publier plus de 3 posts par jour pour ne pas noyer les informations.
- Possibilité de programmer des publications pour les étaler dans le temps ou pour les périodes de congé
- Surveiller les commentaires et répondre si nécessaire

2 Chaîne de publication

Participants

La page est gérée par deux administrateurs et alimentée par une équipe de contributeurs formés spécifiquement. La participation des agents est prise en compte dans leur temps de travail et inscrite dans leur fiche de poste.

Cette équipe restreinte de contributeurs intervient sous l'identité institutionnelle **Les bibliothèques de l'Université Toulouse - Jean Jaurès**. Les contributeurs peuvent intervenir en tant que « personnes ressources » via un compte professionnel dédié, pour commenter et répondre aux commentaires.

Organisation

L'équipe de contributeurs se réunit plusieurs fois par an en comité de rédaction pour prévoir le calendrier des sujets qui seront traités pendant la période à venir. D'autres informations pourront être ajoutées au fil de l'eau, en fonction de l'actualité.

Autorité et responsabilité du contenu

Les agents qui contribuent à titre professionnel au contenu de la page Facebook des bibliothèques de l'Université Toulouse – Jean Jaurès s'engagent à suivre les règles de la présente charte.

Le directeur du SCD est responsable des informations publiées sur la page.

Afin de garantir la qualité de nos contenus, les administrateurs se réservent le droit d'intervenir sur les posts publiés par les contributeurs professionnels (correction de fautes d'orthographe, information erronée).

Les commentaires d'utilisateurs sont modérés a posteriori. Ceux-ci doivent respecter la charte d'expression en annexe.

On tentera de répondre systématiquement et rapidement aux commentaires des utilisateurs, quitte à répondre à la place de l'auteur du post si celui-ci est indisponible.

En cas de commentaires qui deviennent agressifs, rester courtois, prendre le temps de répondre à froid, après une éventuelle concertation avec les membres du comité éditorial. Il est possible que d'autres internautes réagissent entre temps, ce qui permet à un « incident » de se réguler par lui-même.

3 Ton, style, niveau de langage

Pour chaque contenu publié, on s'efforcera de :

- Privilégier les phrases courtes et directes : 3 lignes maximum par publication
- Commencer par une accroche destinée à éveiller la curiosité
- S'adresser directement au lecteur (utilisation du pronom « vous »)
- Adopter un ton neutre, positif ou humoristique selon le message que l'on veut faire passer
- Employer un niveau de langue médian (plus familier que sur le site institutionnel, tout en restant correct), l'idée étant d'avoir, autant que possible, un style homogène lorsqu'on parle au nom de la page.

4 Citations et liens vers les sources d'information

Les contributeurs s'engagent à citer autant que possible leurs sources d'information au moyen de liens hypertextes qui enrichissent le contenu et proposent au lecteur d'en savoir plus sur le sujet.

Dans le cas d'un ouvrage, on pourra pointer vers le site de l'auteur ou de l'éditeur, vers la biographie de l'auteur... Un lien vers la notice du catalogue Archipel est conseillé car il permet au lecteur de repérer directement la cote de l'ouvrage et de préparer sa prochaine visite dans les bibliothèques.

Dans le cas d'un article ou d'une base de données à l'accès restreint, il faudra penser à indiquer le lien « proxifié », afin que l'utilisateur puisse se connecter avec son compte ENT (Environnement numérique de Travail).

Dans tous les cas, il faut s'assurer avant de diffuser un contenu qu'il est libre de droits ou sous licence permettant la réutilisation (dans ce cas, préciser les termes de la licence) ou que l'on a obtenu l'accord de son auteur.

La source des images doit être systématiquement citée.

5 Les dix points clés du contributeur Facebook

1) Je réfléchis avant de poster.

Avant de rédiger, je me pose toujours la question : cette information peut-elle intéresser l'étudiant ? sous quel angle ?

2) Je pense à la rubrique

Si le contenu le permet, je fais précéder mon message d'un nom de rubrique entre crochet, par exemple :

[Pratique]

[Événement]

[Ressource numérique]

[Ressource documentaire]

[Nouveauté]

[On en parle]

[Formation]

[En coulisse]

[Vous et nous]

[Nom de la bibliothèque concernée]

3) Je fais simple.

Je respecte le principe "un post = une information".

4) J'apporte une valeur ajoutée.

Je mets en avant mon expertise de professionnel de l'information : je donne une valeur ajoutée à l'information que je transmets en donnant quelques précisions utiles pour mes usagers.

5) Je fais bref.

Je vérifie que mon post ne soit pas trop long. Concernant le contenu, je vais à l'essentiel.

6) J'illustre mon propos.

Pour être attractif, je mets si possible une image en lien avec le contenu de mon post.

7) J'indique mes sources.

Je donne quand je peux la source de l'information et de l'image.

8) je veille à la ligne éditoriale

Je fais attention à la diversité des sujets abordés dans les posts de la semaine.

9) je réponds au commentaires

Une réponse systématique et rapide permet de maintenir le lien avec les usagers.

10) j'essaye de créer du lien, de susciter des conversations

Dans le respect de la charte d'expression destinée aux usagers.

Annexe : charte d'expression destinée aux usagers

Tous les usagers sont vivement encouragés à réagir, partager des informations, ou discuter via la page Facebook des bibliothèques de l'université Toulouse – Jean Jaurès. Avant de participer, ceux-ci sont invités à prendre connaissance des règles de bonne conduite énoncées ci-dessous.

Les commentaires et autre contenus doivent notamment :

Respecter la ligne éditoriale du site

Les contenus publiés concernent les services et ressources des bibliothèques : actualités, informations pratiques, manifestations culturelles et scientifiques, ressources documentaires et prestations de service (formation documentaire, veille thématique, prêt entre bibliothèques...).

Les contenus hors sujet, notamment à caractère commercial ou publicitaire, ainsi que les pourriels n'ont pas leur place sur le mur.

Respecter les règles élémentaires de courtoisie

Le respect mutuel est indispensables à la bonne tenue des échanges. Les contenus obscènes ou racistes, les insultes et les propos à caractère diffamatoire ou dénigrant ne sont pas tolérés.

Respecter le droit d'auteur

Veiller à citer les sources d'information et les images. S'assurer avant de diffuser un contenu qu'il est libre de droits ou sous licence permettant la réutilisation (dans ce cas, préciser les termes de la licence) ou que l'on a obtenu l'accord de son auteur.

Respecter la vie privée des individus

Aucun renseignements privés ou personnels ne seront publiés sans avoir obtenu le consentement de la personne concernée.

Les modérateurs se réservent le droit de supprimer tout contenu qui ne serait pas conforme à la présente charte ou aux lois et règlements en vigueur en France.