



GUIDE

DE GESTION DES RÉSEAUX SOCIAUX



TABLE DES MATIÈRES



3	←.....	Objectif du guide
4	←.....	Que sont les réseaux sociaux?
5	←.....	Comportements inacceptables
7	←.....	Interventions suggérées
8	←.....	Schéma de gestion des commentaires
9	←.....	Politique d'utilisation des réseaux sociaux

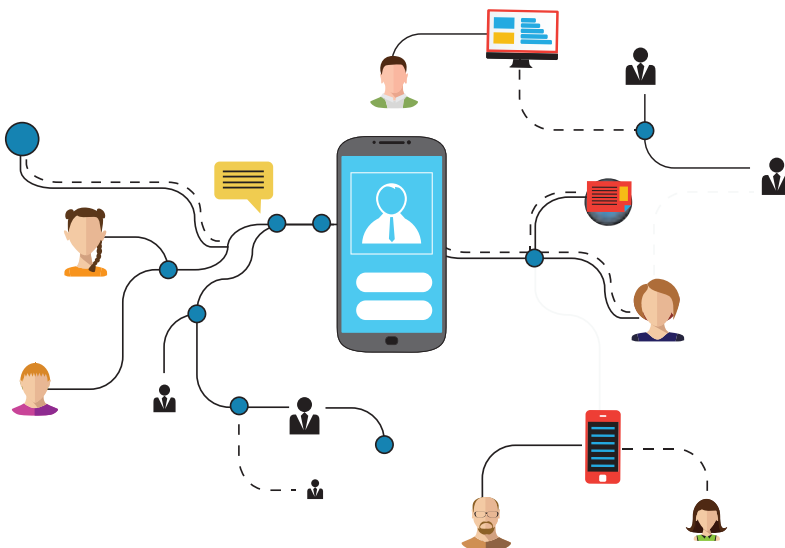


OBJECTIF DU GUIDE

Ce guide de gestion des réseaux sociaux se veut un document de références efficace, concis et accessible à propos des différents réseaux sociaux. Le guide a ainsi pour objectif, d'informer et d'encadrer les intervenants du hockey mineur (parents, entraîneurs, joueurs, officiels, administrateurs et bénévoles) sur les façons de gérer ceux-ci et de se comporter afin de prévenir les situations inacceptables.

Ce guide se veut une suite logique au [Guide de gestion de cas au hockey mineur](#), dans l'optique où la fédération dote à nouveau ses intervenants d'un outil qui leur permettra d'intervenir adéquatement au moment où des comportements irrespectueux sont constatés sur les réseaux sociaux, ainsi que les moyens d'intervention à prendre après ceux-ci.

La première section du guide portera sur les comportements jugés inacceptables, suivi d'une série de notions identifiées comme étant les clés du succès afin de favoriser un environnement sain qui cultive les échanges proactifs et respectueux. Par la suite, nous vous présenterons la meilleure façon de bien gérer sa communauté et le type d'interventions à favoriser pour y arriver. Suivront les sanctions à appliquer en cas de débordement ainsi que les [codes d'éthique](#) qui doivent être respectés. Finalement, nous vous proposons une politique d'utilisation pour vos réseaux sociaux en conclusion du guide.



QUE SONT LES RÉSEAUX SOCIAUX?



QU'EST-CE QUE SONT LES RÉSEAUX SOCIAUX?

Communauté d'internautes reliés entre eux par des liens amicaux ou professionnels, regroupés ou non par secteurs d'activité, qui favorise l'interaction sociale, la création et le partage d'informations.

La grande majorité des Québécois utilisent les réseaux sociaux comme source d'information. Les réseaux sociaux principaux : Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn, Pinterest, SnapChat, WhatsApp, Twitter.

POURQUOI UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX?

- **Le partage** : Ils servent à partager tout type de contenu, principalement aux membres de son réseau (photo et vidéo, musique).
- **Le réseautage** : Ils servent à créer et développer un réseau.
- **La discussion** : Ils permettent la discussion, instantanée ou non, entre leurs membres.
- **La diffusion** : Ils servent à publier du contenu original, des articles, des rapports, des tests.
- **La collaboration** : Ils facilitent la collaboration à distance, notamment en gestion de projet.

LES AVANTAGES DES RÉSEAUX SOCIAUX

- Instaurer un dialogue avec sa communauté, et donc une relation concrète;
- Développer des interactions sociales (« j'aime », retransmettre, partager...) révélant un engagement de la part d'une communauté et entraînant de la « viralité »;
- Communiquer auprès de sa communauté à tout moment, même en situation de mobilité. À l'heure des téléphones intelligents et des tablettes, votre cible est perpétuellement connectée, et donc, toujours susceptible de recevoir des informations.



CONCRÈTEMENT, EN EXEMPLES



JOUEURS

Sara* joue depuis quelques années dans une équipe avec ses amies. Après un de ses matchs de saison régulière, elle décide de prendre une photo d'une coéquipière, à son insu, dans le vestiaire, et la partage avec des amies de son école.



ENTRAÎNEURS

François* entraîne depuis plusieurs années. Il lui arrive fréquemment de publier des messages sur sa page personnelle qui dénigrent sa région concernant le manque d'heures de glace, l'inefficacité et l'incompétence des bénévoles.



OFFICIELS

Sophie* n'est pas satisfaite de sa progression au sein de son association de hockey mineur et souhaite officier plus de matchs. Elle manifeste son mécontentement en publiant un message haineux sur la page de son association de hockey mineur, en ciblant l'arbitre en chef régional.



PARENTS

Hubert* est le papa de trois (3) enfants qui jouent au hockey. Selon lui, son plus jeune n'a pas suffisamment de temps de glace durant les matchs. Il décide donc de partager, via une publication sur sa page Facebook, son mécontentement en menaçant l'entraîneur de s'en prendre à lui s'il ne remédie pas à la situation.



BÉNÉVOLES

Julie* participe avec son équipe à un tournoi dans une autre région. Insatisfaite de l'organisation de celui-ci, elle partage son mécontentement sur la page de son association de hockey mineur (en tant que gestionnaire) en y affirmant des informations erronées.

* Les noms des membres cités en exemple sont fictifs, tout comme les faits rapportés dans ces exemples.

** Ces situations ne doivent être en aucun cas interprétées de façon restrictive.



INTERVENTIONS SUGGÉRÉES

Basé sur le **Tableau des interventions suggérés pour les associations de hockey mineur**, en page 30 du *Guide de gestion de cas au hockey*, voici un tableau selon le type de comportement inacceptable.

Comportements inacceptables	Code de gravité	Interventions suggérées
MANQUER DE RESPECT ENVERS UNE PERSONNE <i>Ex.: Insulter, dénigrer une association de hockey mineur, organisation ou un autre membre, etc.</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> • Avertissement verbal ou écrit • Rencontre de mise au point • Comité de discipline
PUBLIER OU PARTICIPER AU PARTAGE D'INFORMATION INAPPROPRIÉE <i>Ex.: Publier une photo d'un membre sans son consentement, partager une nouvelle dénigrant l'association de hockey mineur, l'organisation ou un autre membre, etc.</i>	2	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre de mise au point • Comité de discipline
INTIMIDER UNE PERSONNE <i>Ex.: S'en prendre à une personne, de façon répétée, afin de lui faire craindre pour sa sécurité ou la contraindre à faire quelque chose contre son gré.</i>	3	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de discipline • Suspension/Bannir du réseau social • Expulsion de l'association
MENACER UNE PERSONNE <i>Ex.: Dire à une personne qu'on va lui causer du tort</i>	3	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de discipline • Suspension/Bannir du réseau social • Expulsion de l'association

En tout temps, le service de médiation citoyenne confidentiel et offert gratuitement par **ÉQUIJUSTICE** est disponible pour vous accompagner et régler des situations conflictuelles.

INTERVENTION POLICIÈRE

Lorsque la situation dégénère en violence, que la sécurité d'une personne est compromise ou qu'il y a potentiellement un acte criminel, contactez le service de police au 310-4141 ou *4141.

Ce tableau vous est présenté à titre indicatif uniquement, il peut donc être sujet à modifications à tout moment, sans préavis. La mise en application du processus d'intervention se fait en fonction de la gravité du comportement et de la fréquence de récidive.

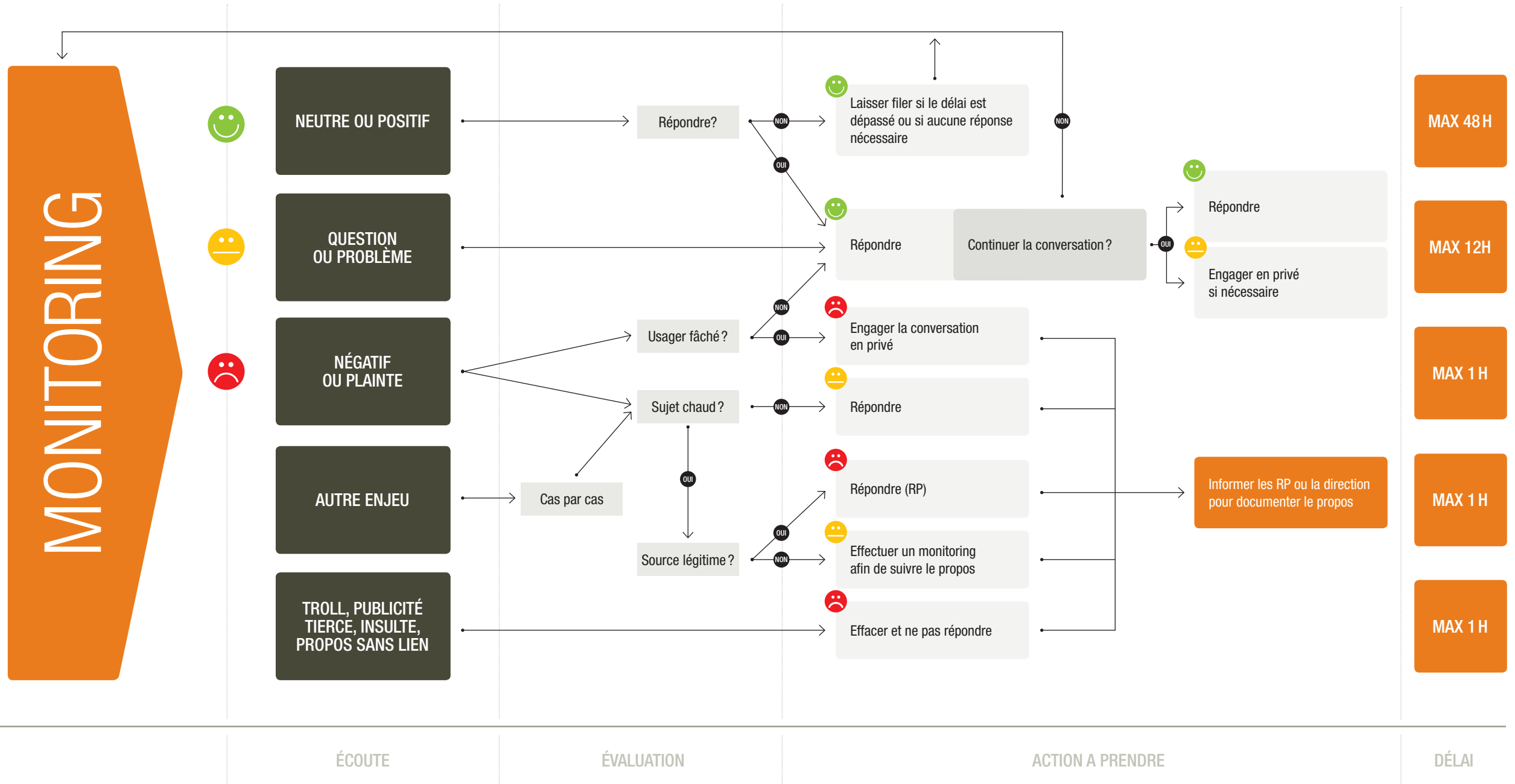
¹ Tableau des interventions suggérées pour les associations de hockey mineur, en pages 30 et 31, du *Guide de gestion de cas au hockey concernant les comportements inacceptables impliquant les parents*,

Equijustice, s.d., <https://equijustice.ca/data/guide-de-gestion-de-cas-au-hockey2.pdf>



SCHÉMA DE GESTION DES COMMENTAIRES

Schéma inspiré de l'Observatoire des médias sociaux en relations publiques de l'Université Laval



POLITIQUE D'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

OBJECTIF

La présente politique s'adresse à toute personne qui souhaite utiliser ou participer aux discussions sur la plateforme du réseau social utilisé. Elle a pour objectif d'encadrer la conduite des utilisateurs, et ce, afin que les échanges se déroulent dans un climat de respect. Cette politique sera en constante évolution et s'adaptera en fonction des réalités et des mises à jour de cette plateforme.

RÈGLES DE CONDUITE

Afin de préserver un climat de courtoisie et de respect dans les diverses discussions qui se déroulent sur ce lieu d'information et d'échanges, certaines règles de conduite doivent être respectées :

- Utiliser un langage respectueux en tout temps;
- Éviter l'emploi abusif de lettres majuscules (considéré comme crier);
- Ne pas publier des messages répétitifs ou hors sujet;
- Interdiction de publier des messages violant la vie privée d'une personne;
- Interdiction de tenir des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes ou sexistes;
- Les messages à des fins publicitaires ou promotionnelles ne sont pas permis et seront effacés;
- Interdiction d'attaquer la réputation de quiconque en utilisant des informations privées, confidentielles ou fausses;
- Les usagers ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur la protection du droit d'auteur, etc.

Toute personne qui ne respecte pas les lignes directrices pourra être exclue de façon temporaire ou permanente des espaces de discussion. Chaque utilisateur est responsable des commentaires qu'il écrit et des renseignements qu'il fournit. L'inclusion de liens externes sur la page ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou affiliation de la fédération avec un site relié.

GESTIONNAIRE DE LA COMMUNAUTÉ

Le ou la gestionnaire de cette plateforme est responsable de préserver ledit climat de courtoisie et de respect dans les diverses discussions. Toute publication de messages ou d'images doit être effectuée par l'une des personnes autorisées à le faire, et ce, afin de conserver une uniformité.





HYPERLIENS

Les utilisateurs sont autorisés à publier des hyperliens dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. Le ou la gestionnaire publie également certains hyperliens qu'il/elle juge intéressants, mais il/elle demeure responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

GESTION DES COMMENTAIRES

La diffusion d'information et la réponse aux commentaires se feront durant les heures de disponibilités déterminées par le ou la gestionnaire. Les commentaires envoyés après ces heures ou durant les jours fériés seront répondus le plus rapidement possible. Il est important de noter que certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne ayant posé une question sur les réseaux sociaux reçoive une réponse temporaire lui mentionnant que le ou la gestionnaire a bien lu sa question, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement. Dans le cas où une question nécessite davantage d'explications ou est considérée de nature privée, le gestionnaire peut diriger l'utilisateur vers une autre ressource.

PLAINTES ET REQUÊTES

Les plaintes ne seront pas traitées publiquement sur les réseaux sociaux. Elles doivent être acheminées par message privé ou encore par courriel.

VALIDATION DE LA SOURCE

La source des publications détermine en grande partie leur crédibilité et leur légitimité. Il est important de partager uniquement des publications dont la source a été vérifiée et déterminée comme étant crédible.

CONTENU PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR

L'utilisation du logo de cette plateforme nécessite le consentement de l'organisme concerné. La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent en tout temps sur les réseaux sociaux. La publication de photos, de vidéos ou de toute autre œuvre requiert d'obtenir les droits d'utilisation ou de respecter les conditions d'utilisation dans le cas d'une licence – *CreativeCommons* par exemple.

MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE

Le ou la gestionnaire se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis, si il/elle le juge approprié. Il/Elle informera tous les intervenants et republiera toute modification effectuée.



PRODUIT PAR



COLLABORATION DE

équi
justice

ARTHABASKA/ÉRABLE

Membre du Réseau
de justice réparatrice
et de médiation
citoyenne

Publication : août 2019