

Fiche 13

Animez les espaces de dialogue

Une internaute très active sur Facebook commente systématiquement les publications de votre organisation, en critiquant vos services. Votre équipe de communication passe beaucoup de temps à lui répondre, et vous commencez à vous interroger. Devriez-vous limiter vos échanges avec elle? Lui demander d'arrêter? Et si vous désactiviez les zones de commentaires sous vos publications?

Avec les médias sociaux et les services de consultation en ligne, les occasions d'établir des espaces de dialogue entre les institutions et les publics se multiplient dans le cyberspace. Comment profiter au maximum de ces espaces de dialogue, tout en limitant les risques que cela dérape?

Avez-vous bien ciblé vos besoins?

Vous devriez ouvrir des espaces de dialogue avec une **intention précise** en tête, et y associer **des ressources suffisantes**. Dans le cas contraire, vous créez la perception que les contributions des internautes ne sont pas réellement les bienvenues, et augmentez le sentiment de distance entre votre institution et la population.

Établissez des règles du jeu

Mettez en place une **netiquette et/ou un code de conduite**, qui précise les modalités d'interaction acceptables et sécuritaires pour toutes et tous, et les limites des sujets abordés. Affichez-les et rappelez-les régulièrement. En cas de situation ambiguë, vous pouvez consulter le service juridique de votre organisation.

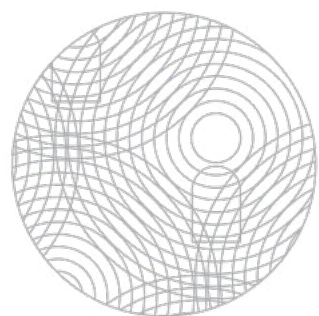
Quelle est votre posture dans les discussions?

Si vous êtes responsable dans votre institution publique de gérer un espace de dialogue numérique :

- Vous devez **minimalement offrir des informations factuelles et accessibles** pour poser les bases d'un échange éclairé (voir sous-section Quelques principes de communication publique, p. 36);
- Vous pouvez aussi **prendre part au dialogue avec les internautes**, dans les limites de la politique adoptée par votre institution. Ex. : répondre aux questions sur vos services, expliquer les choix de votre organisation, partager des sources qui ont sous-tendu les décisions.

Vous ne maîtrisez pas :

- l'actualité;
- les comportements humains;
- les algorithmes des plateformes de médias sociaux;
- les opinions des personnes convaincues;
- la réception de vos messages dans les médias sociaux.



Fiche 13

Animez les espaces de dialogue

Lorsque les échanges revêtent une dimension partisane ou idéologique :

- **Si vous êtes membre d'une administration publique**, en règle générale le devoir de réserve vous incite à ne pas participer à ces discussions au nom de votre organisation.
- **Si vous appartenez à la sphère politique**, il est tout à fait justifié que vous contribuiez à ces débats, qui sont le signe d'une démocratie ouverte à la critique et à la contestation [Fiche 16](#).

Pour éviter que vos interactions en ligne ne dérapent⁷¹

- Utilisez les faits pour étayer vos réponses.
- Optez pour un langage constructif, afin d'éviter les spirales négatives.
- Évitez les réactions à chaud : vérifiez l'information et prenez votre temps avant de répondre.
- Faites preuve d'empathie, ne présumez pas que les personnes sont mal intentionnées.
- Changez votre perception des échanges en ligne : ils ne prennent pas toujours la forme de joutes oratoires dans lesquelles il y a des personnes gagnantes et d'autres perdantes.
- Limitez vos interactions à un ou deux aller-retours seulement.