

# POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

## TABLE DES MATIÈRES

1	Énoncé.....	3
2	Objectif de la politique .....	3
3	Définition des médias sociaux.....	3
4	Objectifs de l'utilisation des médias sociaux.....	3
5	Gestion des médias sociaux.....	4
5.1	Rôle et responsabilités.....	4
5.2	Période de vacances ou congé prolongé .....	4
5.3	Autorisation à gérer les médias sociaux .....	4
5.4	Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux .....	4
5.5	Nétiquette.....	4
5.6	Gestion des questions et des commentaires.....	5
5.6.1	Délai de réponse .....	5
5.6.2	Ton des échanges.....	6
5.7	Langue officielle .....	6
6	Activités et évènements .....	6
7	Publicités .....	6
8	Hyperliens.....	6
9	Utilisation d'images, de vidéos, de bandes sonores ou de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur.....	6
10	Demandes des médias .....	7
11	Plaintes.....	7
12	Confidentialité .....	7
13	Utilisation des médias sociaux .....	7
13.1	Employés municipaux .....	7
13.2	Conseil municipal .....	8
13.3	Services municipaux et comités municipaux .....	9
13.4	Fournisseurs.....	9
14	Mesures d'urgence .....	9
15	Révision de la politique d'utilisation des médias sociaux.....	9

# 1 Énoncé

Les médias sociaux constituent une vitrine informative, rapide et efficace, qui permet d'étendre la portée des actions de communication en rejoignant directement les citoyens dans leurs habitudes de consommation de l'information. Les médias sociaux utilisés par la Ville de La Sarre ne se substitueront pas à l'éventail des outils de communication utilisés traditionnellement. Ils en seront complémentaires.

## 2 Objectif de la politique

Les médias sociaux administrés par la Ville de La Sarre sont les lieux d'échange et d'information. Ils reposent sur les principes d'interaction, de collaboration et de partage de contenu. Tous les citoyens sont invités à prendre part aux différentes discussions et à poser des questions dont les réponses seront profitables à l'ensemble de la communauté.

Afin d'y préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux, la *Politique d'utilisation des médias sociaux* vise à encadrer et réguler leur utilisation. Cette politique établit les règles essentielles de conduite et d'utilisation pour tous les usagers, et ce, pour en optimiser l'efficacité et le potentiel. En plus des codes de conduite énoncés dans la politique, les règles d'éthique, de déontologie, les lois, règlements et politiques auxquels la Ville et ses collaborateurs sont assujettis s'appliquent également aux médias sociaux.

## 3 Définition des médias sociaux

Les médias sociaux désignent un large éventail de services Internet et mobiles qui permettent aux utilisateurs de participer à des échanges en ligne, de diffuser du contenu qu'ils ont eux-mêmes créé et de se joindre à des communautés électroniques telles que les blogues, wikis (Wikipédia, etc.), sites de réseautage social (Facebook, LinkedIn, etc.), service de microblogage (Twitter, etc.), sites de partage de médias (YouTube, Pinterest, Instagram, Snapchat, etc.).

## 4 Objectifs de l'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux utilisés par la Ville de La Sarre visent à :

- Augmenter la fréquence des communications avec les citoyens;
- Être à l'écoute des citoyens et connaître leurs opinions sur les actions réalisées par la Ville;
- Stimuler la participation citoyenne à la vie municipale;
- Ajouter des outils supplémentaires pour communiquer avec l'administration municipale;
- Développer le sentiment d'appartenance;
- Faire connaître la Ville, dynamiser son image et contribuer à son rayonnement;
- Disposer d'un outil de communication rapide et efficace avec les citoyens en cas de mesures d'urgence.

Les médias sociaux serviront notamment à :

- Promouvoir les activités, les événements et les services aux citoyens;
- Diffuser de l'information d'intérêt public;
- Valoriser les actions et les projets réalisés;
- Lancer des campagnes de sensibilisation et de consultation des citoyens;
- Publier les appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi.

## 5 Gestion des médias sociaux

### 5.1 Rôle et responsabilités

La responsable et l'équipe des communications jouent un rôle essentiel dans la présence de la Ville de La Sarre sur les médias sociaux. Elles s'assurent de l'uniformité et de la pertinence des informations véhiculées dans tous les outils de communication. Il leur revient donc de gérer les médias sociaux administrés au nom de la Ville de La Sarre.

Leurs responsabilités sont :

- Publier l'information;
- Gérer les commentaires des usagers en collaboration avec les responsables des différents services et des membres du conseil municipal au besoin;
- Répondre aux questions des citoyens ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Déléguer à certains collaborateurs l'accès à la gestion des réseaux sociaux de la Ville;
- Modifier l'aspect visuel des médias sociaux;
- Effectuer une veille stratégique;
- Analyser les statistiques d'utilisation.

Pour joindre les communications, vous pouvez le faire par courriel à [communications@ville.lasarre.qc.ca](mailto:communications@ville.lasarre.qc.ca) ou par téléphone au 819-333-2282 selon les heures ouvrables.

### 5.2 Période de vacances ou congé prolongé

Lors de la période de vacances ou de congés prolongés, les personnes désignées pour gérer les médias sociaux sont remplacées. La Direction responsable des communications désignera les remplaçants temporaires.

### 5.3 Autorisation à gérer les médias sociaux

Toute publication de messages au nom de la Ville de La Sarre sur les médias sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées. Les personnes non désignées et hors du cadre de leur fonction d'emploi ne peuvent en aucun cas parler au nom de la Ville dans leurs publications. Il en est de même pour les partenaires de la Ville, les bénévoles, membres de comités, etc.

### 5.4 Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux

La création de nouveaux comptes devra être analysée et planifiée afin de bien comprendre la clientèle cible et ses complémentarités avec les outils déjà en place. La responsabilité de suggérer la création de nouveaux comptes de médias sociaux revient à la responsable des communications. Seuls les comptes autorisés par le conseil municipal ou la Direction générale pourront être ouverts et administrés.

### 5.5 Nétiquette

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Il s'agit des règles de bonne conduite qui encadrent l'utilisation des médias sociaux utilisés par la Ville de La Sarre. Les usagers sont invités à en prendre connaissance avant d'interagir sur les médias sociaux. Il sera toutefois considéré que ces conditions sont comprises par tous les usagers, acceptées sans restriction et appliquées sans avertissement préalable. Les propos qui ne respectent pas la nétiquette seront retirés sans avis et sans délai.

Les usagers récidivistes enfreignant la nétiquette pourront être exclus du compte du média social en question. Une mise en garde à ce sujet sera affichée sur les médias sociaux utilisés par la Ville et sur son site Internet. Ces règles peuvent être modifiées à tout moment.

La netiquette prévoit que les commentaires doivent être pertinents et avoir un lien avec le contenu des sujets publiés. Les échanges sur les médias sociaux doivent en tout temps être respectueux et courtois.

Elle interdit les informations et commentaires définis ci-dessous à l'égard de quiconque (individus, entreprises, associations, organismes, partis politiques, regroupement de citoyens, maire, conseillers municipaux, Ville de La Sarre, employés municipaux, etc.) ou qui ne respectent pas les politiques et règlements de la Ville :

- Commentaires qui violent la vie privée;
- Attaques ou insultes;
- Commentaires discriminatoires, désobligeants ou offensants;
- Commentaires diffamatoires, faux ou trompeurs. Vérifiez les faits avant de les publier sur les médias sociaux;
- Commentaires à caractère politique, partisan, religieux, haineux, sexiste, indécent, obscène, abusif, raciste, homophobe, xénophobe ou irrespectueux;
- Langage agressif, grossier ou violent;
- Pourriels et toute forme de sollicitation ou publicité d'un individu, d'une entreprise ou d'une organisation à caractère privé ou commercial;
- Commentaires publiés à répétition par le même individu ou le même compte;
- Commentaires incompréhensibles ou non pertinents;
- Commentaires qui enfreignent les droits d'auteur;
- Commentaires qui encouragent ou suggèrent une activité illégale;
- Signature d'une pétition;
- Contient de l'information nominative ou confidentielle sur des citoyens, ou s'il permet de les identifier;
- Est jugé inapproprié par le Service des communications de la Ville de La Sarre;
- Est écrit en lettres majuscules (puisque sur Internet, les majuscules équivalent à des cris);
- Commentaires laissés de façon anonyme ou ayant recours à un pseudonyme.

La Ville n'est pas responsable des commentaires et des opinions des usagers. En aucun cas, il doit être interprété que la Ville de La Sarre soutient ou endosse les propos partagés par les personnes abonnées sur les médias sociaux, ni par les comptes de médias sociaux qu'elle suit dans le cadre de son mandat.

## 5.6 Gestion des questions et des commentaires

La gestion des questions et commentaires publiés sur les médias sociaux de la Ville de La Sarre relève de la responsabilité des personnes autorisées par la Direction générale.

### 5.6.1 Délai de réponse

Les réponses aux commentaires et aux questions sont effectuées pendant les heures officielles d'ouverture des bureaux, à l'exception des situations d'urgence. Une veille constante des médias sociaux est cependant effectuée. Il pourrait donc arriver qu'une réponse soit fournie en dehors des heures d'ouverture ou qu'une information soit diffusée grâce aux options de publications différées. De façon optimale, un suivi devrait être effectué à l'intérieur d'un à deux jours ouvrables suivant la question ou le commentaire.

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications sont nécessaires auprès des différents services de la Ville. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications. Dans ces cas, la personne pourrait recevoir une réponse temporaire pour lui confirmer que sa publication a été prise en compte. De plus, le service en question pourrait être appelé à contacter directement les citoyens.

## 5.6.2 Ton des échanges

Seuls les questions et les commentaires formulés adéquatement et dans le respect seront considérés pour une réponse. Les réponses pourront être données publiquement ou personnellement selon la nature du questionnement. En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé.

## 5.7 Langue officielle

La Ville de La Sarre est assujettie à la *Charte de la langue française*. La langue de communication utilisée avec les citoyens est donc le français. Les messages doivent être compréhensibles et respecter le bon usage de la langue française. Toutefois, il convient que certains termes techniques anglophones soient requis et que des exceptions soient prévues lors d'enjeux relatifs à la santé et la sécurité. Si la Ville est interpellée en anglais par un citoyen, elle pourra répondre en anglais. La qualité de la langue doit être la plus impeccable possible en toute circonstance.

## 6 Activités et événements

La Ville de La Sarre fait la promotion sur les médias sociaux des activités et événements qu'elle organise et dont elle est partenaire. Le choix de diffuser d'autres activités et événements se déroulant sur son territoire reste à sa discrétion.

## 7 Publicités

Aucune publicité ne sera faite sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de La Sarre, à l'exception des publicités conçues par la Ville.

## 8 Hyperliens

Les usagers des médias sociaux de la Ville sont autorisés à publier les hyperliens, dans la mesure où leur contenu est pertinent avec les sujets abordés. La Ville publie aussi des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses citoyens et en lien avec sa mission, mais n'est cependant pas responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens. L'inclusion de liens externes ne constitue pas un endossement, une commandite, une association ou une affiliation de la Ville avec le site relié.

## 9 Utilisation d'images, de vidéos, de bandes sonores ou de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur

La Ville de La Sarre s'assure de respecter les droits d'auteur et la vie privée lors de ses publications. Par conséquent, seules les images autorisées sont publiées sur les médias sociaux de la Ville. Au besoin, la source de l'image sera indiquée directement sur les images publiées ou dans le texte qui accompagne les images en question.

Tout émetteur d'un message accompagné ou non d'images, vidéos, bandes sonores ou de tout autre contenu protégé par les droits d'auteur doit toujours s'assurer d'avoir obtenu les droits de la (des) personne(s) identifiable(s) ou de leur(s) représentant(s) légal(aux) pour les utiliser. Pour plus de renseignements sur les droits d'auteurs, il est possible de consulter le site de *l'Office de la propriété intellectuelle du Canada* ou encore les conditions d'utilisation des médias sociaux.

## 10 Demandes des médias

La Ville de La Sarre ne répondra pas aux demandes d'entrevue et aux questions des médias posées sur les médias sociaux, que ce soit en messages privés ou publics. Les médias devront communiquer avec la responsable des communications et des relations avec le milieu par courriel ou téléphone.

## 11 Plaintes

La gestion des demandes d'information et de commentaires est un élément important des médias sociaux. Bien que la Ville de La Sarre réponde à plusieurs questions publiées sur ses pages de médias sociaux, les plaintes des citoyens ne seront pas traitées publiquement sur les réseaux sociaux. Les gestionnaires des médias sociaux s'assureront que le service visé par la plainte soit avisé de celle-ci et qu'un suivi sera fait auprès la personne l'ayant formulé.

Pour formuler une plainte, les citoyens doivent communiquer directement avec la Ville de La Sarre par courriel à [info@ville.lasarre.qc.ca](mailto:info@ville.lasarre.qc.ca), par le formulaire disponible sous l'onglet Requête sur le site Internet de la Ville de La Sarre au [www.ville.lasarre.qc.ca](http://www.ville.lasarre.qc.ca) ou par téléphone au 819-333-2282 selon les heures ouvrables.

## 12 Confidentialité

Les pratiques de la Ville de La Sarre en matière de protection de la vie privée sont conformes aux lois et aux règlements fédéraux et provinciaux. Elle agit en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. La Ville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux.

De même, la Ville ne peut traiter d'un cas ou d'un dossier particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle, tels que les informations relatives aux dossiers d'enquêtes.

Si vous souhaitez obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information auprès du Service du Greffe par courriel à [info@ville.lasarre.qc.ca](mailto:info@ville.lasarre.qc.ca) ou par téléphone au 819-333-2282 selon les heures ouvrables.

De plus, la Ville de La Sarre ne peut se prononcer sur des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie.

Au même titre que la Ville, chaque utilisateur a la responsabilité personnelle de ses commentaires et des renseignements qu'il fournit ainsi que la responsabilité de protéger sa vie privée et de respecter la vie privée des autres.

## 13 Utilisation des médias sociaux

### 13.1 Employés municipaux

La Ville de La Sarre est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employés à participer à la vie numérique, à partager et à faire rayonner les messages officiels, sur leurs comptes personnels en dehors des heures de leur horaire de travail.

Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs opinions ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles. Les employés de la Ville ne peuvent donc en aucun cas répondre au nom de la Ville de La Sarre avec leurs médias sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la Ville de La Sarre peuvent répondre au nom de la Ville.

Les employés sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur les médias sociaux personnels. Il est important de rappeler que les médias sociaux sont des plateformes publiques et que les informations peuvent être visibles, lues, utilisées et transmises par tous. Les employés doivent donc faire preuve de jugement dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur. Lorsque l'employé s'engage dans des discussions liées à l'administration municipale ou exprime une opinion sur un sujet, il est invité à s'identifier et avertir que les opinions exprimées sont personnelles et non celles de la Ville dans une phrase telle que *les opinions que j'exprime ici n'engagent que ma personne et ne représentent pas l'opinion de la Ville*.

Chaque employé a le devoir de respecter la confidentialité et certains renseignements détenus par la Ville. Les employés ne doivent pas divulguer des informations privées, des données confidentielles ou stratégiques de la Ville, ses employés, ses citoyens, ses clients, ses partenaires et fournisseurs ou les usagers de ses réseaux sociaux. Le *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de La Sarre* s'applique également aux publications des employés sur leurs comptes personnels. Si un employé fait une action qui contrevient à la présente politique, il doit la corriger puis en informer son directeur.

L'obligation de loyauté envers son employeur dépasse le cadre des heures de travail et survit même après la rupture du lien d'emploi. Les médias sociaux ne peuvent donc pas servir de rempart pour les employés afin de nuire ou de discréditer toute personne ou son employeur.

Toute conversation entre les utilisateurs d'un média social peut devenir publique et peut porter atteinte à la réputation personnelle de l'employé et à celle de la Ville. La Ville peut exiger, dans certaines circonstances, la modification ou le retrait de propos, renseignements ou autres publiés sur les médias sociaux de ses employés.

La Ville de La Sarre effectue une veille constante des médias traditionnels et sociaux. Cependant, tout employé qui prend connaissance d'une nouvelle reliée à la Ville est invité, s'il le juge pertinent, à aviser la responsable des communications.

Les employés municipaux ne sont pas autorisés à fréquenter les médias sociaux à des fins autres que pour l'exécution de leurs fonctions, que ce soit à l'aide des systèmes de communication de la Ville ou des téléphones cellulaires personnels. L'utilisation des réseaux sociaux pour des raisons personnelles en milieu de travail est permise uniquement si elle se fait lors des périodes de pause ou de repas et avec un appareil personnel.

Toute inscription d'ordre privé sur les réseaux sociaux ou sur un site Internet devrait être faite à partir d'une adresse électronique personnelle. En aucun cas un employé ne peut utiliser son adresse électronique professionnelle puisque cela sous-entend que l'utilisateur agit pour le compte de la Ville.

Tous les employés devront prendre connaissance de la Politique d'utilisation des médias sociaux. Pour tout manquement à cette politique, la Ville de La Sarre pourra, notamment, demander au contrevenant de retirer le contenu jugé non conforme, lui demander de présenter des excuses aux personnes lésées, conduire à des mesures disciplinaires ou administratives et être signalé aux autorités compétentes concernant d'éventuelles poursuites civiles ou criminelles.

## 13.2 Conseil municipal

Les médias sociaux de la Ville de La Sarre sont utilisés pour diffuser des informations relatives à l'administration municipale, ce qui n'inclut pas le volet politique. Il ne s'agit pas de médias sociaux pour une communication directe avec le maire ou ses conseillers. Leur gestion n'est pas effectuée par les membres du conseil municipal. Lorsqu'ils

expriment leurs opinions politiques, les membres du conseil municipal devront le faire sur leurs comptes personnels. Ils pourront toutefois émettre des commentaires d'information générale ou d'intérêt public sur les médias sociaux de la Ville.

Lors des périodes électorales, la Ville de La Sarre ne devrait en aucun cas prendre parti ou défendre les candidats, ni émettre des commentaires ou des opinions sur ses médias sociaux. Les candidats aux différents postes de conseiller ou à la mairie ne pourront pas non plus utiliser les médias sociaux officiels de la Ville de La Sarre pour présenter leurs idées. Tout contenu en lien avec les campagnes électorales de l'un ou l'autre des candidats ou partis politiques devra être retiré des médias sociaux de la Ville. De plus, les médias sociaux de la Ville de La Sarre ne pourront pas être abonnés à un média social d'un candidat ou parti politique.

### **13.3 Services municipaux et comités municipaux**

La Ville de La Sarre permet aux services et comités municipaux de bénéficier de ses médias sociaux. Pour y publier, une demande doit être transmise à la responsable des communications et des relations avec le milieu par courriel ou téléphone mentionnant le sujet et une courte présentation. Les informations aux citoyens seront approuvées et diffusées sur les médias sociaux par la responsable des communications et des relations avec le milieu ou une personne désignée par la Direction générale.

Si des services municipaux ou comités municipaux souhaitent administrer un média social propre, ils doivent obtenir l'autorisation préalable du conseil municipal ou de la Direction générale, et assujettie au préalable d'une recommandation de la responsable des communications et des relations avec le milieu.

### **13.4 Fournisseurs**

Les fournisseurs qui entretiennent une relation d'affaires avec la Ville ont l'obligation de ne pas porter atteinte publiquement à la Ville de La Sarre.

## **14 Mesures d'urgence**

En cas de mesures d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Ville de La Sarre sera priorisée pour informer les citoyens en raison de leur caractère d'instantanéité et de rapidité de diffusion exponentielle de l'information. Dans ces cas, les médias sociaux de la Ville de La Sarre ne sont pas un service d'urgence : ils sont utilisés comme moyen de transmission d'informations pour partager une situation d'urgence, informer les citoyens sur les consignes à observer et l'évolution de la situation.

Leur utilisation devra cependant se faire en conformité avec les directives de la *Politique d'utilisation des médias sociaux* et les décisions de l'organisation municipale de sécurité civile. Lors de mesures d'urgence, ce sont les employés attirés aux communications et autorisés par la Direction générale qui seront responsables de la gestion des médias sociaux. Les interactions qui ne concernent pas la mesure d'urgence pourront donc être retardées afin de prioriser les informations urgentes.

## **15 Révision de la politique d'utilisation des médias sociaux**

La présente politique sera révisée de façon périodique ou au besoin.

Source

Politique d'utilisation des médias sociaux, Ville de St-Amable, 3 mars 2020, résolution #058-03-20