



Politique éditoriale de médias sociaux

Direction des ressources
humaines et des
communications

Adoptée le 13 février 2017

Politique numéro 2017-02-036

TABLE DES MATIÈRES

1. PORTÉE DE LA POLITIQUE	3
2. DÉFINITION	3
3. PUBLICS CIBLES	3
4. OBJECTIFS	3
5. POSITIONNEMENT	4
6. CONTENU	4
6.1 LIGNE ÉDITORIALE	4
6.2 LIEUX DES ÉCHANGES.....	5
6.3 ÉVÉNEMENTS.....	5
6.4 COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET AUTRES INFORMATIONS OFFICIELLES	5
6.5 PUBLICITÉS.....	5
6.6 HYPERLIENS	6
6.7 DEMANDES MÉDIAS	6
6.8 PLAINTES.....	6
6.9 EMPLOYÉS.....	6
6.10 ÉLUS MUNICIPAUX	6
6.11 UTILISATION DU LOGO DE LA VILLE DE SAINT-LAMBERT	7
6.12 CONFIDENTIALITÉ	7
6.13 UTILISATION D'IMAGES, DE VIDÉOS OU DE TOUT AUTRE CONTENU PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR	7
6.14 SITUATIONS D'URGENCE	7
7. ADMINISTRATION	7
7.1 RÔLE DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS.....	8
8. GESTION DES COMMENTAIRES	8
8.1 TON DES ÉCHANGES	8
8.2 LANGUE OFFICIELLE	8
8.3 DÉLAI DU TEMPS DE RÉPONSE ET VALIDITÉ DES RÉPONSES	9
8.4 MODÉRATION	9
8.5 ABONNEMENTS	9
8.6 RÉPONSES ET MESSAGES PRIVÉS SUR TWITTER.....	9
8.7 COMPLÉMENTARITÉ DES MOYENS DE COMMUNICATION	10
9. MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE	10
ANNEXE A - NÉTIQUETTE	11

1. PORTÉE DE LA POLITIQUE

Cette politique éditoriale s'adresse à toute personne souhaitant participer aux discussions sur Internet, plus particulièrement sur les médias sociaux officiels de la Ville de Saint-Lambert. Elle vise à encadrer la conduite des utilisateurs afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

2. DÉFINITION

La politique éditoriale présente les engagements, les orientations et les règles de la Ville de Saint-Lambert en matière de diffusion des contenus sur les comptes officiels municipaux. Elle permet, entre autres, d'identifier les personnes autorisées à y diffuser de l'information, mais aussi à spécifier le contenu autorisé en lien avec les valeurs organisationnelles et les objectifs de la Ville de Saint-Lambert.

La Ville est officiellement présente sur les médias sociaux suivants :

- Facebook : facebook.com/VilleStLambert
- Twitter : twitter.com/VilleStLambert
- LinkedIn : linkedin.com/company/ville-de-saint-lambert

3. PUBLICS CIBLES

Plusieurs publics cibles sont visés par les médias sociaux de la Ville et cette présente politique :

- Résidents;
- Gens d'affaires et fournisseurs;
- Collaborateurs, organismes et partenaires;
- Employés;
- Futurs citoyens;
- Visiteurs;
- Journalistes;
- Toute personne faisant partie du milieu municipal ou intéressée par des sujets de nature municipale.

4. OBJECTIFS

Par l'utilisation des médias sociaux, la Ville de Saint-Lambert vise à :

1. Faire connaître la Ville de Saint-Lambert, ses activités et ses services;
2. Partager des informations qui sont pertinentes pour les publics cibles :
 - Promotion d'activités et d'événements;

- Campagne de sensibilisation et d'information;
- Nouvelles et actualités municipales;
- Règlements;
- Avis importants,
- Offres d'emploi, etc.

3. Interagir avec ses publics et connaître leur opinion sur les services et les activités;

4. Rejoindre rapidement et informer la population dans un contexte d'urgence.

5. POSITIONNEMENT

La Ville de Saint-Lambert est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employés ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer à la vie numérique, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la municipalité. Une utilisation appropriée est cependant nécessaire.

6. CONTENU

Les médias sociaux sont utilisés principalement dans le but d'informer un autre bassin de la population par l'intermédiaire de nouveaux moyens de communication populaires et de profiter de leur effet viral pour joindre un maximum de personnes. La Ville de Saint-Lambert souhaite ainsi partager de l'information municipale grâce à des plateformes qui sont propices à l'échange et à la discussion.

Toute personne intéressée par la municipalité est encouragée à suivre les nouvelles et à participer aux échanges dans la mesure où elle respecte les règles établies dans cette présente politique et dans la netiquette (voir Annexe A).

Les employés attitrés à la gestion des pages officielles sont des courroies de transmission des valeurs de l'organisation et s'assurent de divulguer des informations exactes et véridiques dans des délais raisonnables. Bien que la nature des médias sociaux soit universelle, il n'en demeure pas moins qu'un code de conduite doit être respecté. Celui adopté par la Ville de Saint-Lambert se définit par les points suivants :

6.1 LIGNE ÉDITORIALE

Seules les informations de nature administrative sont diffusées sur les médias sociaux. De par sa vocation, la Ville est un organisme neutre, au service des citoyens.

La Ville de Saint-Lambert peut toutefois diffuser des opinions en lien avec son administration, même si ces opinions sont reliées au domaine politique pourvu qu'elle ait fait l'objet d'une décision (résolution ou règlement) du conseil municipal. Lorsqu'une position claire officielle a été prise sur un sujet, celle-ci peut être expliquée sur les médias sociaux, avec l'accord de la Direction générale.

La Ville de Saint-Lambert ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthiques et de déontologie.

6.2 LIEUX DES ÉCHANGES

Les commentaires et les échanges sont encouragés sur les comptes de la Ville de Saint-Lambert tant et aussi longtemps que les utilisateurs respectent la nétiquette, qui se définit par :

« La nétiquette (mot-valise formé de net et d'étiquette) est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums ou par courrier électronique »¹.

La nétiquette de la Ville de Saint-Lambert est disponible en annexe A de ce document ainsi que sur son site Internet au www.saint-lambert.ca/fr/netiquette.

6.3 ÉVÉNEMENTS

La Ville de Saint-Lambert fait la promotion de ses événements dans ses différents outils de communication, incluant les médias sociaux.

Les organisations reconnues peuvent recevoir différentes sortes de soutien, comme le définit la Politique de reconnaissance et de soutien aux organismes. En aucun cas, elles ne peuvent promouvoir directement leurs événements sur les comptes gérés par la Ville.

6.4 COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET AUTRES INFORMATIONS OFFICIELLES

Tous les communiqués de presse rédigés par la Ville de Saint-Lambert ainsi que toute information considérée pertinente (offres d'emploi, avis publics, etc.) peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à la discrétion de la Ville.

Les organisations reconnues peuvent recevoir différentes sortes de soutien, comme le définit la Politique de reconnaissance et de soutien aux organismes. En aucun cas, elles ne peuvent promouvoir directement des communiqués ou d'autres nouvelles d'intérêt général sur les comptes gérés par la Ville.

6.5 PUBLICITÉS

Aucune publicité provenant d'organismes ou d'entreprises n'est tolérée sur les réseaux sociaux de la Ville de Saint-Lambert.

¹ Banque de dépannage linguistique, Office québécois de la langue française, dernière mise à jour en novembre 2016 : http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=2794

6.6 HYPERLIENS

Les utilisateurs des médias sociaux de la Ville de Saint-Lambert sont autorisés à publier des hyperliens, dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets qui sont abordés. La Ville publie aussi des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés et en lien avec sa mission, mais n'est cependant pas responsable du contenu externe vers lesquels mènent ces hyperliens.

6.7 DEMANDES MÉDIAS

Les journalistes qui souhaitent poser une question à la municipalité doivent communiquer avec la Direction des communications et des ressources humaines par courriel ou par téléphone. La Ville de Saint-Lambert ne répondra pas aux demandes médias adressées sur ses comptes officiels.

6.8 PLAINTES

Bien que la Ville de Saint-Lambert réponde à plusieurs questions sur ses services et activités publiées sur les réseaux sociaux, elle n'y traite pas les plaintes. Les citoyens qui désirent formuler une plainte peuvent le faire par l'entremise du site Internet en utilisant le formulaire au bas de chaque page, par courriel ou par téléphone.

6.9 EMPLOYÉS ET ÉLUS MUNICIPAUX

Seules les personnes mandatées par la Ville dans la gestion des médias sociaux ont le droit de parler au nom de la Ville. Tout autre employé ou tout élu municipal qui souhaiterait publier une information au nom de la Ville doit d'abord obtenir les autorisations nécessaires.

Tant dans l'exécution ou à l'occasion de ses fonctions que dans sa sphère personnelle, l'employé ou l'élu municipal doit faire usage des médias sociaux conformément aux lois et règlements applicables, en se conformant à ses obligations de loyauté et de confidentialité à l'égard de la municipalité ainsi que dans le respect d'autrui et de manière à contribuer au maintien d'un milieu de travail sain, exempt de discrimination, de diffamation ou de harcèlement.

En plus de ces consignes, les employés et les élus municipaux doivent également respecter le Code d'utilisation des médias sociaux présenté à l'article 5.8 de la Politique d'utilisation des actifs informationnels.

6.10 CONTENU POLITIQUE

La Ville de Saint-Lambert ne peut prendre en aucun cas parti ou défendre des élus ou des candidats aux élections, ni émettre des commentaires ou des opinions sur le sujet.

Les élus municipaux ou les candidats aux élections ne peuvent pas utiliser les médias sociaux officiels de la Ville de Saint-Lambert pour faire de la promotion à

titre personnel ou pour mousser leur campagne électorale. Ainsi, lorsqu'ils expriment leurs opinions politiques, ils doivent le faire sur leurs comptes personnels.

La Ville se réserve le droit de retirer tout contenu en lien avec des activités à visée électorale ou à caractère politique inscrit sur les médias sociaux lui appartenant.

6.11 UTILISATION DU LOGO DE LA VILLE DE SAINT-LAMBERT

L'utilisation du logo est interdite sans consentement préalable et explicite de la part de la Direction des ressources humaines et des communications, peu importe le type d'utilisation.

6.12 CONFIDENTIALITÉ

La Ville de Saint-Lambert est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette loi garantit la protection des renseignements personnels. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail ou non public ne peut être divulgué.

La Ville ne peut donc pas traiter d'un cas ou d'un dossier en particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle, tels que, les informations relatives aux dossiers d'enquêtes. Pour obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information en communiquant avec la Direction du greffe de la Ville de Saint-Lambert.

6.13 UTILISATION D'IMAGES, DE VIDÉOS OU DE TOUT AUTRE CONTENU PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR

La Loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent. La publication d'images, de vidéos ou de toute autre œuvre, même sur les réseaux sociaux, nécessite d'avoir les droits pour utiliser ces mêmes images.

6.14 SITUATIONS D'URGENCE

En cas de situation d'urgence, la Ville de Saint-Lambert peut utiliser les médias sociaux comme un des moyens de joindre les citoyens. Durant cette période, les interactions avec les abonnés peuvent être retardées afin de prioriser les informations urgentes.

Les médias sociaux de la Ville de Saint-Lambert ne sont en aucun cas un service d'urgence : ils sont utilisés uniquement comme moyen de transmission pour joindre les citoyens afin de les informer et partager la situation d'urgence. Pour signaler une urgence, les citoyens doivent communiquer avec le 9-1-1.

7. ADMINISTRATION

La Direction des communications et des ressources humaines est responsable de la gestion des médias sociaux. Toute publication de messages au nom de la Ville sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations. Les employés ne

peuvent en aucun cas parler au nom de la Ville dans leurs publications sur Internet. Il en est de même pour les partenaires, les bénévoles, les membres des comités, etc.

La Direction des communications et des ressources humaines, en collaboration avec la Direction générale, analysera toute demande d'un comité municipal en ce qui a trait à la création d'un compte distinct sur les réseaux sociaux. Aucun service ni aucune direction ne pourront se créer un compte distinct à moins d'avoir des besoins particuliers et sans d'abord obtenir l'approbation de la Direction générale.

7.1 RÔLE DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS

La Direction des ressources humaines et des communications s'assure de l'uniformité de la présence de la Ville dans les médias sociaux, mais également de la pertinence des informations véhiculées. Les principales tâches en lien avec ce mandat sont :

- Créer et gérer un calendrier éditorial;
- Publier de l'information (programmée ou non);
- Animer la page avec des questions ou des concours;
- Gérer les commentaires et assurer la modération des échanges;
- Répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Faire les recherches nécessaires, en collaboration avec les autres services, pour assurer la validité des informations véhiculées;
- Modifier l'aspect visuel des médias sociaux au besoin;
- Analyser les statistiques d'utilisation;
- Effectuer une veille stratégique.

8. GESTION DES COMMENTAIRES

La gestion des demandes d'information et des commentaires est un élément important des médias sociaux. La Ville de Saint-Lambert encourage la participation citoyenne sur l'ensemble de ses médias sociaux, mais dans le respect de sa netiquette visant à préserver un climat de courtoisie.

8.1 TON DES ÉCHANGES

Comme il est spécifié dans sa netiquette, les internautes doivent utiliser un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de la Ville. Les employés désignés se doivent aussi d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Ils tiennent un discours institutionnel et transparent en cohérence avec les valeurs organisationnelles de la Ville de Saint-Lambert

8.2 LANGUE OFFICIELLE

La publication des contenus par la Ville de Saint-Lambert sur les médias sociaux se fait en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis. La qualité de la langue doit être impeccable en toute circonstance.

Les commentaires en anglais sont toutefois les bienvenus. La Ville peut y répondre en anglais si elle le juge pertinent.

8.3 DÉLAI DU TEMPS DE RÉPONSE ET VALIDITÉ DES RÉPONSES

À moins d'une urgence nécessitant une intervention immédiate, la page Facebook et le compte Twitter sont gérés pendant les heures de travail normales, sauf les jours fériés. En règle générale, la Direction des ressources humaines et des communications effectuera une veille à son arrivée le matin, en fin d'avant-midi, puis en fin d'après-midi.

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications peuvent être nécessaires auprès des différents services de la Ville. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications. Il est ainsi possible qu'une personne ayant posé une question sur les médias sociaux reçoive une réponse temporaire, par exemple lui avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui soit fournie ultérieurement.

8.4 MODÉRATION

Comme il est mentionné ultérieurement, la Ville de Saint-Lambert ne traite pas les plaintes ou les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux. Les personnes formulant une plainte ou une requête sur ces plateformes seront dirigées vers les ressources les plus appropriées.

La Ville se réserve aussi le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou qui ne respecte pas sa nétiquette ou encore les conditions d'utilisation en vigueur sur Facebook et sur Twitter. Ces différentes politiques encadrent la publication des commentaires. La Ville peut aussi bannir un abonné si elle constate que ce dernier récidive dans le non-respect de cette présente politique et de sa nétiquette.

8.5 ABONNEMENTS

Le fait que la Ville de Saint-Lambert suive les comptes Twitter ou Facebook d'un utilisateur ne signifie pas qu'elle est d'accord avec ses propos ou ses activités. La Direction des ressources humaines et des communications suit les comptes qui semblent être pertinents en lien avec son mandat.

8.6 RÉPONSES ET MESSAGES PRIVÉS SUR TWITTER

Les questions qui sont transmises par Twitter sont traitées au cas par cas et des réponses sont fournies lorsque la Ville le juge approprié. Étant donné le flot d'informations continu sur Twitter, il est impossible de répondre à tous les commentaires et à toutes les questions où la Ville est mentionnée.

En raison de la règle des 140 caractères sur Twitter, la Ville utilise régulièrement des liens raccourcis qui mènent aux articles du site Internet de la municipalité. Elle

invite aussi les personnes à adresser directement leurs demandes au service approprié lorsqu'une réponse plus complexe est nécessaire.

8.7 COMPLÉMENTARITÉ DES MOYENS DE COMMUNICATION

Les médias sociaux complètent la mission de communications aux citoyens, en mettant en lumière de l'information sélectionnée et en rejoignant directement les citoyens dans leur quotidien. Ces derniers ne se substituent pas au site Internet, qui demeure la principale référence d'information pour les citoyens, et ne remplacent pas les autres moyens de communication traditionnels.

9. MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE

La Ville de Saint-Lambert se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié. Pour toute question concernant cette politique, il est possible de communiquer par courriel avec la Direction des ressources humaines et des communications à communications@saint-lambert.ca.

ANNEXE A

NÉTIQUETTE

Nous sommes heureux de vous accueillir sur nos différents médias sociaux :

- Twitter : www.twitter.com/VilleStLambert
- Facebook : www.facebook.com/VilleStLambert
- LinkedIn : www.linkedin.com/company/faire-carrière-à-saint-lambert

Vous êtes au bon endroit pour vous informer et échanger sur les affaires courantes de la municipalité, comme les événements, les changements réglementaires, les nouveaux services, les offres d'emploi, etc.

RÈGLES D'UTILISATION

Nous vous encourageons à prendre part à la discussion sur nos médias sociaux. Nous vous demandons toutefois lorsque vous les utilisez de faire preuve de respect, de courtoisie et de pertinence dans vos échanges. De plus, nous tenons fortement à ce que vous vous identifiez afin que tous les utilisateurs puissent savoir qui vous êtes réellement.

Tous les commentaires seront lus et considérés, mais nous pourrions les retirer ou ne pas y répondre si les messages :

- sont racistes, haineux, sexistes, homophobes, agressifs, violents, grossiers ou désobligeants;
- encouragent ou suggèrent une activité illégale;
- ont pour objectif la diffamation d'un autre utilisateur, d'un élu ou d'un employé municipal;
- sont écrits en lettres majuscules (les employer à outrance équivaut à crier);
- constituent de la sollicitation ou de la publicité, que ce soit pour un produit, un service ou une cause;
- sont à caractères politiques ou religieux;
- font référence à un cas ou à un dossier personnel ou contiennent des renseignements de nature confidentielle;
- sont signés par une personne anonyme ou cachée derrière un pseudonyme;
- sont hors sujet avec le contenu des sujets publiés ou nuisent au déroulement normal des échanges.

Nous nous réservons également le droit de bloquer un abonné si nous jugeons qu'après plusieurs reprises, son usage du média social est inadéquat.

PLAINTES ET REQUÊTES

Les médias sociaux ne sont pas l'endroit pour nous formuler des plaintes ou des requêtes. Vous pouvez nous en faire part, tout comme vos questions et vos commentaires, en utilisant le formulaire « Donnez-nous votre avis » au bas de chaque page de notre site Internet, par courriel à info.citoyens@saint-lambert.ca ou en nous appelant au 450 672-4444.

Nous ne répondrons pas non plus aux demandes médias adressées par l'intermédiaire des médias sociaux.

GESTION DU COMPTE

Les médias sociaux de la municipalité sont gérés par la Direction des ressources humaines et des communications. Leurs mises à jour sont effectuées durant les heures d'ouverture des bureaux, soit du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 et le vendredi de 8 h 30 à midi, sauf les jours fériés.

Une surveillance occasionnelle peut être faite le soir et la fin de semaine lors d'événements spéciaux ou de situations d'urgence. De plus, certaines questions peuvent demander un temps de recherche. Conséquemment, il peut y avoir un certain délai de réponse aux commentaires reçus.

La publication des contenus par la Ville de Saint-Lambert sur les médias sociaux se fait en français. Les commentaires en anglais sont toutefois les bienvenus!

DÉGAGEMENT

La Ville de Saint-Lambert se dégage :

- de tout problème de fonctionnement des plateformes et des réseaux (délai de transmission, qualité et disponibilité de l'accès Internet, etc.);
- de toute affirmation inappropriée qui pourrait être tenue par des tiers qui participent à la discussion, qu'elle soit ou qui la suivent;
- des contenus des sites externes, provenant des hyperliens.

En publiant du contenu sur l'un des comptes de la Ville de Saint-Lambert, vous consentez à ce que vos commentaires :

- soient utilisés ou diffusés par la Ville de Saint-Lambert à toutes fins utiles sans compensation ultérieure et de façon illimitée;
- demeurent accessibles sur ces comptes pour une période indéfinie.

Soyez conscients que vous participez à votre propre risque et vous assumez l'entière responsabilité de vos propos et des informations que vous affichez.

Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions d'utilisation des médias sociaux en tout temps et sans avertissement.