

Annexe 2



Gestion des médias sociaux et nétiquette



1. Définition

Cette politique de gestion des médias sociaux s'adresse à toute personne qui souhaite participer aux discussions sur les réseaux sociaux officiels de la Ville de Matane. Cette politique vise à encadrer les conduites des administrateurs et des utilisateurs sur les médias sociaux afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

La Ville est déjà présente sur YouTube et sera prochainement présente sur LinkedIn et d'autres réseaux sociaux. Cette politique est valable pour n'importe quel autre réseau ou média social sur lequel la Ville de Matane souhaiterait être présente.

Facebook officiel : Ville de Matane – page officielle.

2. Publics cibles

Résidents, citoyens corporatifs, entreprises, employés, futurs citoyens, visiteurs, fournisseurs, collaborateurs, toute personne faisant partie du milieu municipal ou intéressée par des sujets de nature municipale.

3. Positionnement

La Ville de Matane 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 circuler les messages officiels de l'organisation.

La Ville de Matane considère que les médias sociaux favorisent des relations dynamiques et soutenues avec les citoyens. Elle croit qu'il s'agit d'un média d'information et d'échange complémentaire au site Internet et aux médias plus traditionnels.

4. Objectifs

Les médias sociaux gérés par la Ville de Matane visent à :

1. Faire rayonner la Ville de Matane en utilisant les médias sociaux comme une vitrine pour les informations d'intérêt public et au sujet des services, initiatives de la Ville et activités prévues sur le territoire.



2. Informer et partager des informations qui sont pertinentes pour nos publics cibles.
 - ◉ Promotion d'activités et d'événements
 - ◉ Campagne de sensibilisation et d'information
 - ◉ Nouvelles
 - ◉ Règlements
 - ◉ Avis importants
3. Interagir avec un maximum de citoyens et citoyennes en plus de connaître leur opinion sur les services et les activités de la Ville. Être à l'écoute des citoyens en instaurant un climat d'échange et d'ouverture avec les citoyens.

5. Nétiquette

La nétiquette 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. En voici le contenu :

Bienvenue sur la page officielle de la Ville de Matane!

La page Facebook de la Ville est un lieu d'information et d'échange. Nous vous encourageons fortement à prendre part aux différentes discussions. Afin de préserver un climat de courtoisie, certaines règles de conduite sont toutefois essentielles.

Vos commentaires sont les bienvenus s'ils respectent la nétiquette suivante :

- ◉ S'assurer de la qualité du français dans les publications.
- ◉ Utiliser un langage respectueux dans les commentaires et les interventions.
- ◉ Faire attention à l'usage des majuscules, les employer équivaut à crier.
- ◉ Ne pas publier de message à répétition ou hors sujet.
- ◉ Respecter la vie privée des autres en ne publiant pas d'informations confidentielles, par exemple des renseignements personnels.
- ◉ Ne pas tenir de propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes ou sexistes.
- ◉ Aucune attaque personnelle ou atteinte à la vie privée n'est tolérée.
- ◉ Les grossièretés et les obscénités ne sont pas acceptées et seront supprimées.

- Aucune publicité, sollicitation commerciale ou promotionnelle n'est permise. Seule la promotion des événements organisés par la Ville ou dont la Ville est partenaire est acceptée.
- Les organismes accrédités ou reconnus par la Ville de Matane peuvent bénéficier d'un soutien sur le plan de la promotion de leurs activités (voir la liste des organismes reconnus) et les modalités sont à la discrétion de la Ville.
- Aucune discréditation des autorités de la Ville de Matane n'est autorisée et sera automatiquement supprimée sans préavis.
- Les échanges doivent se dérouler en français, langue officielle. Certains termes techniques et/ou réponses peuvent être inscrits en anglais, à la discrétion de la Ville.
- Les conditions d'utilisation de Facebook doivent également être respectées.
- Les administrateurs de la page Facebook de la Ville de Matane se réservent le droit d'exclure une personne qui ne respecterait pas les règles de conduite décrites précédemment, de sa page.
- Nous nous réservons aussi le droit de retirer tout commentaire ou publication jugé inapproprié. La Ville de Matane se réserve également le droit de modifier sa nétiquette sans préavis.
- Les demandes médias doivent être adressées au Service des communications et des affaires publiques par voie traditionnelle, soit par courriel ou par téléphone.
- Bien que la Ville réponde à plusieurs questions publiées sur sa page Facebook, les plaintes ne sont pas traitées sur les médias sociaux. Si vous désirez formuler une plainte, vous pouvez le faire par l'entremise de notre site Web ou encore appeler directement à la Ville au : 418 562-2333.
- La Ville de Matane et le personnel affecté à l'édition des messages ne sont pas responsables des contenus des sites externes, provenant des hyperliens. Les utilisateurs des pages de la Ville 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 de Matane ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthiques et de déontologie.
- Sauf en cas d'urgence, la page Facebook est gérée selon les heures de travail des employés assignés à cette tâche, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h, et de 13 h 30 à 16 h 30. C'est donc dans cet intervalle de temps que des réponses seront fournies aux internautes dans les meilleurs délais possibles.
- Nous nous engageons à diffuser du contenu véridique, avec transparence et dans le respect.

Merci de votre collaboration et bienvenue parmi nous!



6. Événements

La Ville fait la promotion de ses événements sur les différentes vitrines Web (site Internet, www.quoifaireamatane.com, page Facebook, YouTube et autres).

Cependant, la Ville ne fait pas la promotion des événements des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire. Les organisations reconnues peuvent recevoir différents types de soutien, mais leurs événements ne seront pas systématiquement promus sur les pages qui relèvent de la Ville.

7. Communiqués de presse

Tous les communiqués de presse rédigés par la Ville de Matane ainsi que toute information considérée pertinente par la Ville pour ses abonnés sont d'abord publiés sur le site Internet de la Ville puis retransmis sur les médias sociaux.

La décision de transmettre tout communiqué de presse émis par une autre organisation est laissée à la discrétion du Service des communications et de la direction générale.

8. Confidentialité

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 en ne publiant pas d'informations confidentielles, par exemple des renseignements délicats ou personnels.

La Ville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. La municipalité ne peut 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.

La Ville 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 ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. Si vous souhaitez obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information. Le formulaire de demande d'accès à l'information est disponible sur le site Internet de la Ville, vous pouvez aussi l'obtenir en communiquant avec nous.

9. Administrateurs

Le Service des communications de la Ville de Matane est responsable de la gestion des comptes officiels de la Ville de Matane. Toute publication de messages au nom de la Ville sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations. Ces personnes s'engagent à diffuser des informations véridiques en accord avec les principales valeurs de l'organisation municipale et sont responsables du contenu qu'ils publient.

La Ville de Matane est présente sur certains réseaux sociaux et permet aux services et aux directions de la Ville de bénéficier de ces derniers.

La Ville analysera cependant toute demande effectuée par un autre service ou une direction en ce qui a trait à la création d'un compte sur les réseaux sociaux. L'obtention d'une autorisation relèvera de la direction générale sur recommandation du Service des communications.

10. Employés

Les employés de la Ville qui possèdent un compte sur certains médias sociaux comme Facebook, Twitter ou LinkedIn peuvent mentionner qu'ils sont des employés de la Ville. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles.

Les employés ne peuvent en aucun cas parler au nom de la Ville dans leurs publications sur le Web. Il en est de même pour les partenaires de la Ville, les bénévoles, les membres de commissions et de comités ou autres collaborateurs.

11. Gestion des commentaires

La Ville peut diriger un utilisateur vers une autre ressource si sa question nécessite davantage d'explications ou si la question en est une de nature privée. La Ville se réserve aussi le droit de ne pas répondre et/ou de retirer tout commentaire qui ne respecte pas sa nétiquette ou encore les conditions d'utilisation en vigueur sur Facebook et sur Twitter. La Ville peut aussi bannir un abonné si elle constate que ce dernier récidive dans le non-respect des différentes politiques citées plus haut.

12. Ton des échanges

Tel que spécifié dans la nétiquette, les internautes doivent utiliser un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de la Ville. Les gestionnaires de communauté se doivent aussi d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Il ou elle tiendra un discours institutionnel et transparent, et tentera de dégager dans ses propos les valeurs de la Ville de Matane.

13. Délai, validité et disponibilité des réponses

Nous souhaitons répondre aux demandes adressées par le biais de Facebook ou d'autres médias sociaux le plus rapidement possible. Une veille des médias sociaux est donc effectuée par le ou la responsable de l'équipe du Service des communications et des affaires publiques. À moins d'une urgence qui nécessiterait une intervention immédiate, la page Facebook est gérée pendant les heures de travail, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h, et de 13 h 30 à 16 h 30, sauf les jours fériés.

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 de Matane. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications.

Les informations doivent être validées avant publication. Il est possible qu'une personne ayant posé une question sur Facebook reçoive une réponse temporaire, l'avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

14. Utilisation d'images, de vidéos ou de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur

La Loi sur le droit d'auteur (L.R.C. [1985], ch.C-42) 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. Il faut toujours s'assurer de ces droits et indiquer le crédit photographique.

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 de Facebook et de Twitter, qui ont aussi des politiques relatives à ce sujet.

15. Utilisation du logo de la Ville de Matane

L'utilisation de notre logo est interdite sans consentement explicite de la part du Service des communications.

16. Abonnements

Le fait que nous suivions les comptes d'un utilisateur ne signifie pas que nous endossions ses propos ou ses activités. Nous suivons les comptes qui semblent être pertinents en lien avec notre mandat et en tant qu'organisme public.

17. Source

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées dans nos canaux d'information habituels. Les réseaux sociaux de la Ville de Matane s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels, et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers.

Si du contenu disponible sur les réseaux sociaux de la Ville est différent du contenu du site Web, le contenu du site Web et des avis publics officiels prévaudra. En tout temps, l'information disponible en personne à l'hôtel de ville aura préséance sur toutes les autres informations transmises par nos différents canaux de communication.

Les changements ou évolutions dans la position officielle de la Ville de Matane seront communiqués en premier par les publications officielles (communiqués de presse, déclarations aux médias, site Web, etc.).

