

POLITIQUE D'UTILISATION

MÉDIAS SOCIAUX



Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé sans discrimination.

Document réalisé par l'équipe des communications de la Ville de La Malbaie

Table des matières

Objectif de la politique	4
Définition des médias sociaux	4
Partenariat avec le site Web	5
Médias sociaux utilisés	5
Liste des médias sociaux utilisés par la Ville de La Malbaie	5
La politique éditoriale	6
Objectifs de l'utilisation des médias sociaux	6
Publics cibles.....	7
Thématiques.....	7
Axe de communication	8
Contenu des médias sociaux	8
Période d'élections	8
Événements ou activités diverses.....	8
Communiqués de presse.....	9
Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi	9
Publicité	9
Plaintes et demandes d'information	9
Abonnements et abonnés.....	9
Nétiquette	10
Harcèlement	10
Situations d'urgence	10
Gestion des médias sociaux	11
Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux.....	11
Rôle du gestionnaire des médias sociaux.....	11
Période de vacances ou congé prolongé.....	12
Autorisation à gérer les médias sociaux de la Ville de La Malbaie	12
Gestion des questions et des commentaires.....	13
Réponses aux commentaires et aux questions.....	14
Représentation de la Ville dans les médias sociaux	14
Le conseil municipal	15
Utilisation de l'image de la Ville.....	15
Droit d'auteur et respect de la vie privée.....	15
Annexe	16
Nétiquette	17
Annexe II	19
Autres clauses	20

Objectif de la politique

Afin d'assurer l'efficacité et l'homogénéité des communications Web, la présente politique d'utilisation des médias sociaux a été mise en place. Celle-ci sert à encadrer et à baliser les pratiques d'utilisation des différents médias sociaux de la Ville de La Malbaie.

La politique d'utilisation des médias sociaux s'adresse aux employés de la Ville, et, dans une certaine mesure, aux membres du conseil municipal. Elle est en place afin de favoriser les échanges avec les citoyens, tout en étant conforme aux règles établies et aux lois existantes.

DÉFINITION DES MÉDIAS SOCIAUX

Selon le gouvernement fédéral, le terme « médias sociaux » désigne le 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. (Dewing, 2013)

Voici une liste non exhaustive des différents médias sociaux : (Dewing, 2013 et SOPER, 2012)

- **Les blogues** : journaux en ligne, souvent classés par ordre chronologique inverse. Plusieurs blogues sont hébergés gratuitement par *WordPress*, *Tumblr*, *Blogger*, etc.
- **Les wikis** : sites Web collectifs où chaque utilisateur peut participer à la création de contenus. Le site Web du genre le plus connu est *Wikipédia*.
- **Les sites de réseautage social** : offrent la possibilité aux utilisateurs de se créer un profil et d'échanger des informations avec d'autres utilisateurs. *Facebook* et *LinkedIn* sont souvent les plus cités.
- **Les services de microblogage** : permettent aux utilisateurs d'envoyer de courts messages et de partager les messages des autres. *Twitter* est le plus connu.
- **Les sites de partage de médias** : permettent aux utilisateurs de partager du contenu médiatique comme des vidéos ou des photos. YouTube est le plus populaire, mais *Pinterest*, *Instagram*, *Vine* et *SnapChat* sont aussi très utilisés.

Partenariat avec le site Web

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément des méthodes d'information dites traditionnelles utilisées par la Ville de La Malbaie. Les médias sociaux doivent être utilisés en partenariat avec le site Web. Le site Web est la principale référence pour les citoyens.

Les médias sociaux complètent la mission du site Web, en mettant en lumière de l'information sélectionnée et en rejoignant directement les citoyens dans leur quotidien. Les médias sociaux peuvent être illustrés comme des « représentants », alors que le site Web serait le « siège social ».

Médias sociaux utilisés

La Ville de La Malbaie est présente sur différentes plateformes sociales. Seuls les comptes autorisés par la direction générale peuvent être utilisés. Les individus qui tentent d'ouvrir un compte au nom de la Ville ou d'une identité lui étant associée pourront faire face à la justice. De plus, uniquement les employés désignés comme responsables peuvent gérer les comptes au nom de la Ville de La Malbaie.

LISTE DES MÉDIAS SOCIAUX UTILISÉS PAR LA VILLE DE LA MALBAIE

Facebook

- Ville de La Malbaie
- Service des loisirs et de la culture | Ville de La Malbaie
- Bibliothèque de La Malbaie | Succursale Laure-Conan

LinkedIn

- Ville de La Malbaie

YouTube

- Ville de La Malbaie

Instagram

- Ville de La Malbaie

Site Web

- <http://www.ville.lamalbaie.qc.ca/>

La politique éditoriale

La Ville de La Malbaie s'assure de rester neutre quant aux opinions politiques à travers ses différents médias sociaux. De par sa vocation, la Ville est un organisme impartial, au service des citoyens. La Ville de La Malbaie peut toutefois diffuser des opinions en lien avec son administration, même si ces opinions sont reliées au domaine politique. Lorsque la Ville de La Malbaie prend une position claire sur un sujet, celle-ci peut être défendue et expliquée sur les médias sociaux, avec l'accord de la direction générale.

OBJECTIFS DE L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

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

- Accroître la notoriété de la Ville de La Malbaie auprès de ses citoyens et visiteurs;
- Informer et faire connaître l'organisation, ses objectifs, ses réalisations, ses projets, ses services, ses ambitions aux citoyens;
- Accroître le nombre de ses réalisations (projets, événements, création d'entreprise, etc.);
- Accroître le sentiment d'appartenance des citoyens, la mobilisation du milieu et la participation citoyenne (augmentation du nombre de présences aux réunions du conseil, implication sociale et politique des citoyens et des corporations, etc.);
- Dynamiser l'image de la Ville et créer une communauté dynamique;
- Répondre aux questions et commentaires de la population et sonder leur opinion afin de créer des échanges;
- Faire des placements publicitaires.

PUBLICS CIBLES

Plusieurs publics cibles sont visés par les médias sociaux de la Ville:

- Les citoyens;
- Les touristes;
- Les nouveaux arrivants;
- Les élus de la Ville de La Malbaie;
- Les employés et les cadres de la Ville de la Malbaie;
- Les gens d'affaires et les entrepreneurs;
- Les autres villes;
- Tous les organismes de développement socioéconomique du territoire;
- Les instances gouvernementales et municipales;
- Les médias locaux et nationaux.

THÉMATIQUES

- Réseau cyclable;
- Quai de Pointe-au-Pics;
- Réfection du centre-ville;
- Réfection du boulevard des Falaises
- Village des Lilas;
- Accès au fleuve, etc.

AXE DE COMMUNICATION

L'axe de communication est un fil conducteur qui permet de rattacher l'ensemble des idées du Plan de communication. Il est l'idée centrale de toutes les actions de communication.

Contenu des médias sociaux

Le contenu des médias sociaux n'est pas laissé au hasard. Celui-ci est planifié, réfléchi et programmé pour assurer une efficacité et une efficience, ce qui signifie que la fréquence de publication devra être établie dans la réflexion.

PÉRIODE D'ÉLECTIONS

Lors de période électorale, la Ville de La Malbaie se doit de rester neutre quant aux candidats et ainsi ne pas émettre des commentaires ou des opinions sur le sujet. Durant des élections municipales, les candidats aux différents postes de conseillers ou à la mairie pourront seulement utiliser leurs comptes personnels pour présenter leurs idées.

D'ailleurs, tout contenu publié dans les médias sociaux appartenant à la Ville en lien avec leur campagne électorale sera retiré.

Les médias sociaux seront utilisés pour diffuser de l'information destinée aux électeurs ou candidats sur le déroulement du processus électoral.

ÉVÉNEMENTS OU ACTIVITÉS DIVERSES

Le choix des activités ou des événements partagés par la Ville de La Malbaie est à la discrétion de celle-ci. Toutefois, ceux-ci devraient être organisés ou financés en grande partie par la Ville.

Les événements qui se déroulent à La Malbaie sans nécessairement être en lien avec la Ville peuvent également être partagés sur les médias sociaux, bien que la Ville n'en ait pas l'obligation. Ces événements devront toutefois être significatifs pour la Ville de La Malbaie. Le partage se ferait alors normalement depuis les médias sociaux dédiés au service des loisirs et de la culture.

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Les communiqués de presse publiés par la Ville de La Malbaie peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à la discrétion de la Ville. Pour recevoir l'ensemble des communiqués de presse, il est recommandé de visiter le site Web de la Ville (www.ville.lamalbaie.qc.ca) et de s'inscrire à la liste de diffusion.

APPELS D'OFFRES, AVIS PUBLICS, RÈGLEMENTS ET OFFRES D'EMPLOI

Selon les médias sociaux utilisés, les appels d'offres, les avis publics, les règlements et les offres d'emploi peuvent être diffusés par la Ville de La Malbaie, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation. Pour recevoir tous les avis publics, il est recommandé de s'abonner aux listes de diffusion sur le site Web de la Ville (www.ville.lamalbaie.qc.ca). Conformément à la loi, les appels d'offres sont accessibles via le site SEAO (<https://www.seao.ca/index.aspx>).

PUBLICITÉ

Aucune publicité ne sera faite sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de La Malbaie, à l'exception de la publicité conçue par la Ville. Toute publicité externe aux activités de la Ville de La Malbaie ne sera pas publicisée, partagée ou approuvée. Les utilisateurs qui afficheront de la publicité sur les comptes sociaux de la Ville de La Malbaie recevront jusqu'à trois (3) avertissements, avant de pouvoir être exclus du compte en question. De plus, les publications non conformes à la politique seront supprimées.

PLAINTES ET DEMANDES D'INFORMATION

Les gestionnaires des médias sociaux s'assureront de faire un suivi et de transmettre les coordonnées des personnes à rejoindre aux représentants de la Ville de La Malbaie afin de traiter les plaintes et de répondre aux demandes d'information.. Les questions, pour leur part, recevront des réponses dans les meilleurs délais. Voir la section « Gestion des questions et des commentaires » pour les détails.

ABONNEMENTS ET ABONNÉS

La Ville de La Malbaie ne soutient et n'endosse pas les propos partagés par les personnes abonnées à ses médias sociaux, ni même par les médias sociaux qu'elle suit afin de s'informer.

Toutefois, la Ville de La Malbaie doit s'assurer de suivre du contenu pertinent, en lien avec sa vocation d'administration municipale au service des citoyens ainsi qu'au service de région touristique. Il est également possible de suivre des organismes financés et reconnus par la Ville, tout comme des citoyens et citoyennes, si le contenu qu'ils diffusent est pertinent. La Ville de La Malbaie vise à être équitable dans ses abonnements, en s'abstenant de faire du favoritisme (ne s'abonner à aucun parti politique ou s'abonner à tous les partis politiques, par exemple).

NÉTIQUETTE

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Celle-ci se retrouve en annexe de la présente politique d'utilisation des médias sociaux. La nétiquette sera affichée clairement sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de La Malbaie, en plus d'être publiée sur le site Web de la Ville. Il sera supposé que tous les utilisateurs ont pris connaissance de la nétiquette et l'acceptent telle quelle.

Tout ce qui est créé ou généré par les employés par l'intermédiaire des divers réseaux sociaux de la Ville de La Malbaie est et demeure la propriété de la Ville de La Malbaie, tel que le développement et la création de groupes de discussion.

HARCÈLEMENT

La Ville de La Malbaie rappelle que sa Politique contre le harcèlement s'applique aussi aux comportements qui se découlent en dehors des lieux de travail et des heures de travail, si cette conduite vise un collègue de travail. Des déclarations sur Internet peuvent notamment constituer du harcèlement au sens de cette Politique.

Situations d'urgence

En cas de situation d'urgence, les médias sociaux de la Ville de La Malbaie peuvent être utilisés plus fréquemment qu'à l'habitude, afin de diffuser l'information jugée la plus pertinente. Par conséquent, les interactions avec les abonnés peuvent être retardées afin de prioriser les informations urgentes.

Les médias sociaux de la Ville de La Malbaie sont uniquement utilisés comme moyen de transmission lorsque la situation l'exige et ainsi pour rejoindre les citoyens et citoyennes afin de les informer et partager la situation d'urgence.

Gestion des médias sociaux

Notre équipe gère de son mieux les médias sociaux en complément de leurs tâches principales. Ainsi, la Ville de La Malbaie sollicite l'indulgence des utilisateurs quant aux délais de réponse lors de surcroît de travail.

CRÉATION DE NOUVEAUX COMPTES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Afin de suivre l'évolution des technologies et des communications, la Ville de La Malbaie s'assurera de demeurer à l'écoute des besoins des citoyens et adaptera sa présence Web au besoin.

La création de nouveaux comptes sur les médias sociaux devra obligatoirement obtenir l'approbation de la direction générale et de l'équipe des communications. La mise en place de nouveaux comptes devra être analysée et planifiée, afin de bien comprendre la clientèle cible.

RÔLE DU GESTIONNAIRE DES MÉDIAS SOCIAUX

Le gestionnaire des médias sociaux, de par la définition de son poste, joue un rôle essentiel dans la veille de la présence de la Ville de La Malbaie sur les médias sociaux. Cette personne s'assure de l'uniformité de la présence Web, mais également de la pertinence des informations véhiculées.

Le gestionnaire des médias sociaux est la principale ressource dont la responsabilité est de gérer les médias sociaux. Voici ses principales tâches en lien avec les médias sociaux :

- Créer et gérer un calendrier éditorial;
- Publier de l'information (programmée ou non);
- Gérer les commentaires;
- Répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Modifier l'aspect visuel des médias sociaux au besoin;
- Veille stratégique.

Le gestionnaire et l'équipe des communications et médias sociaux doit avoir en sa possession tous les mots de passe et les noms d'utilisateurs requis pour se connecter aux différents comptes utilisés par la Ville de La Malbaie. Ces accès lui permettent de :

- Modifier les informations en cas d'erreur ou de coquilles;
- Répondre aux questions des citoyens et citoyennes au besoin;
- Modifier le visuel des médias sociaux;
- Analyser les statistiques d'utilisation.

Tout le travail de l'équipe des communications et médias sociaux se fait sous l'autorité de la Directrice générale.

PÉRIODE DE VACANCES OU CONGÉ PROLONGÉ

Lors de période de vacances ou de congés prolongés, les personnes désignées pour gérer les médias sociaux peuvent se faire remplacer, pourvu que la Directrice générale approuve les changements.

AUTORISATION À GÉRER LES MÉDIAS SOCIAUX DE LA VILLE DE LA MALBAIE

Facebook

Service des loisirs et de la culture | Ville de La Malbaie

- Directeur des loisirs et de la culture;
- Adjointe aux communications et au service à la clientèle.

Bibliothèque de La Malbaie | Succursale Laure-Conan

- Directeur des loisirs et de la culture;
- Adjointe aux communications et au service à la clientèle.

Ville de La Malbaie

- Directrice générale et greffière;
- Responsable des communications et assistante-greffière.

LinkedIn

Ville de La Malbaie

- Directrice générale et greffière;
- Responsable des communications et assistante-greffière.

YouTube

Ville de La Malbaie

- Directrice générale et greffière.

Instagram

Ville de La Malbaie

- Directrice générale et greffière;
- Responsable des communications et assistante-greffière.

Site Web

<http://www.ville.lamalbaie.qc.ca/>

- Directrice générale et greffière;
- Responsable des communications et assistante-greffière;
- Adjointe aux communications et au service à la clientèle.

GESTION DES QUESTIONS ET DES COMMENTAIRES

La gestion des demandes d'information et des commentaires est un élément important des médias sociaux. La Ville de La Malbaie encourage la participation citoyenne sur l'ensemble de ses médias sociaux, bien qu'elle ait mis en place une nétiquette visant à encadrer les interactions avec les abonnés.

À l'exception de la page Facebook du Service des loisirs, de la culture, où quelques personnes du service sont désignées pour la tâche, le gestionnaire aux communications et médias sociaux s'assure de faire les suivis nécessaires aux questions, aux commentaires et aux demandes d'information sur les médias sociaux de la Ville, afin de valider les réponses à fournir aux citoyens.

RÉPONSES AUX COMMENTAIRES ET AUX QUESTIONS

Les réponses aux commentaires et aux questions se font durant les heures officielles d'ouverture des bureaux, à l'exception des situations d'urgence. De façon optimale, un suivi devrait être effectué dans les 24 à 48 heures suivant la question ou le commentaire.

En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé. La qualité de la langue et de l'orthographe doit être dans un français de qualité exempt de fautes. Tous les commentaires méritent une réponse, même ceux qui sont négatifs. Il est important de remercier les gens qui prennent le temps d'émettre leurs commentaires. Au besoin, les commentaires peuvent être modérés (se référer à la nétiquette). De plus, un suivi peut être effectué avec le service municipal concerné ou les membres du conseil municipal.

Les réponses offertes tenteront toujours de diriger le citoyen vers le site Web de la Ville de La Malbaie afin d'inciter l'internaute à utiliser le site.

Une collaboration avec les différents services municipaux est essentielle : ceux-ci devront désigner une personne responsable – si possible, les adjoints administratifs – pour répondre rapidement aux questions du gestionnaire aux communications et médias sociaux, afin de faire le suivi nécessaire sur les médias sociaux. Les références utilisées devront être conservées.

Représentation de la Ville dans les médias sociaux

Les employés de la Ville ne peuvent pas répondre au nom de la Ville de La Malbaie sur ou avec leurs médias sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la Ville de La Malbaie peuvent répondre au nom de la Ville.

Les employés de la Ville sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels. Il est important de rappeler que plusieurs médias sociaux peuvent être publics et que les informations peuvent être visibles de tous. Les employés de la Ville doivent donc faire preuve de jugement dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur.

LE CONSEIL MUNICIPAL

Les membres du conseil municipal ne sont pas assujettis aux mêmes contraintes que les employés de la Ville. Les médias sociaux de la Ville de La Malbaie sont utilisés afin de véhiculer des informations relatives à l'administration municipale, ce qui n'inclut pas le volet politique.

Ainsi, lorsqu'ils expriment leurs opinions politiques, les membres du conseil municipal devront le faire sur leurs comptes personnels. Ils devront également faire preuve de parcimonie s'ils émettent des commentaires sur les médias sociaux utilisés et gérés par la Ville.

UTILISATION DE L'IMAGE DE LA VILLE

Le logo officiel de la Ville doit apparaître sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de La Malbaie. Les membres du conseil municipal devront toutefois s'abstenir d'utiliser le logo de la Ville, qui est davantage associé au volet administratif. Comme il n'existe actuellement aucune politique officielle concernant l'utilisation du logo de la Ville, tous les détails à ce sujet pourraient être précisés dans une politique à venir.

DROIT D'AUTEUR ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

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

Annexe I

NÉTIQUETTE

«C'est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges sur le Web 2.0 et les blogues.»

Les médias sociaux utilisés et gérés par la Ville de La Malbaie comportent certaines règles. Les utilisateurs sont invités à en prendre connaissance avant d'interagir sur les différents médias sociaux. Il est toutefois tenu pour acquis que ces conditions sont comprises de tous et, par conséquent, s'appliquent sans avertissement préalable.

Les médias sociaux sont en place pour informer, mais également pour permettre les discussions. Les citoyens et les citoyennes sont donc invités à participer aux échanges. Toutefois, certaines règles s'appliquent.

La Ville de La Malbaie encourage

- la diffusion et le partage d'informations mises à la disponibilité des abonnés;
- à utiliser un français de qualité lors des échanges;
- à utiliser une écriture en minuscule et utiliser les majuscules avec parcimonie. Sur le Web, l'utilisation de majuscule équivaut à crier et peut être interprété comme de l'agressivité;
- la courtoisie et le respect mutuel entre les abonnés.

La Ville de La Malbaie n'accepte pas

- les publications à caractère publicitaire, seules les publicités publiées et autorisées par la Ville seront permises;
- les commentaires ou publications jugés hors propos, diffamatoires, haineux, racistes, xénophobes, homophobes, sexistes, vulgaires, inappropriés, injurieux, offensants, irrespectueux ou disgracieux.

Tout commentaire de ce type sera supprimé sans préavis.

La Ville de La Malbaie rappelle

- qu'elle se réserve le droit de bloquer un abonné si celui-ci contrevient à la nétiquette. La Ville de La Malbaie émettra au préalable un avertissement à l'abonné en question;
- les publications de la Ville de La Malbaie n'engagent que la Ville de La Malbaie, même si elles mentionnent d'autres organismes. Par conséquent, si des informations publiées sont inexactes, la Ville de La Malbaie n'en sera pas tenue responsable;
- les conditions d'utilisation des médias sociaux respectifs, de même que les différents articles des codes civil et criminel du Québec doivent être respectés;
- que les plaintes ne seront pas traitées en détails sur les médias sociaux. Elles doivent être adressées directement aux représentants de la Ville de La Malbaie; les coordonnées sont disponibles sur le site Web de la Ville (<http://www.ville.lamalbaie.qc.ca/vivre-a-la-malbaie/requetes-plaintes-et-reclamation>).

Les médias sociaux de la Ville de La Malbaie sont gérés sur les heures d'ouverture des bureaux, du lundi au vendredi. Ainsi, les réponses aux questions et aux commentaires se feront durant cette période, dans un délai le plus respectable possible. Merci de votre compréhension et au plaisir d'échanger!

Annexe II

AUTRES CLAUSES

Politique d'utilisation de photos et vidéos

Tous les employés consentent à ce que la Ville de La Malbaie utilise des photos ou vidéos qui les incluent, dans la promotion de l'organisation, donc à des fins professionnelles. Advenant le départ d'un employé, le matériel (photos et vidéos) pourra être encore utilisé.¹

Lecture annuelle

Par souci de clarté et de transparence, tous les employés, cadres et administrateurs de la Ville de La Malbaie doivent relire annuellement la présente politique afin de bien comprendre ses champs d'application et les responsabilités qui en découlent.²

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL MUNICIPAL LE 8 MAI 2017

RÉSOLUTION 137-05-17

¹ Voir le formulaire d'autorisation dans le dossier de l'employé.

² Voir le formulaire d'autorisation dans le dossier de l'employé.