



**Ville de Trois-Pistoles**

# **Politique d'utilisation des médias sociaux**

**Adoptée par le Conseil municipal le 13 février 2017  
(résolution #13 341)**

## Table des matières

Contexte .....	3
Objectif de la politique.....	3
Définition des médias sociaux .....	3
Partenariat avec le site internet.....	3
Liste des médias sociaux utilisés par la Ville de Trois-Pistoles .....	4
Objectifs de l'utilisation des médias sociaux.....	4
Publics cibles .....	5
Contenu des médias sociaux .....	5
Ligne éditoriale .....	5
Événements ou activités diverses.....	5
Communiqués de presse.....	5
Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi .....	6
Publicité.....	6
Plaintes .....	6
Demandes médias.....	6
Abonnements et abonnés.....	6
Nétiquette.....	6
Situations d'urgence .....	7
Gestion des médias sociaux .....	7
Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux .....	7
Gestion des questions et des commentaires .....	7
Représentation de la Ville dans les médias sociaux.....	8
Le conseil municipal .....	8
Utilisation de l'image de la Ville .....	8
Droit d'auteur et respect de la vie privée .....	8
Références bibliographiques.....	9

## **Contexte**

La Ville de Trois-Pistoles est favorable à l'utilisation des médias sociaux en tant qu'outil de communication et reconnaît que, pour assurer une utilisation adéquate et appropriée, un cadre clair doit être proposé aux utilisateurs.

## **Objectif de la politique**

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

L'objectif principal de la présente politique est d'assurer une utilisation efficiente et adéquate des médias sociaux comme outils de communications.

## **Définition des médias sociaux**

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

- Les **blogs** : journaux en ligne, souvent classés par ordre chronologique inverse. (ex. :WordPress, Tumblr, Blogger)
- Les **wikis** : sites internet collectifs où chaque utilisateur peut participer à la création de contenus. (ex. :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. (ex. :Facebook et LinkedIn)
- Les services de **microblogage** : permettent aux utilisateurs d'envoyer de courts messages et de partager les messages des autres. (ex. :Twitter)
- Les sites de **partage de médias** : permettent aux utilisateurs de partager du contenu médiatique comme des vidéos ou des photos. (ex. : YouTube, Vimeo, Pinterest, Instagram, SnapChat).

## **Partenariat avec le site internet**

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément des méthodes d'information dites traditionnelles. Les médias sociaux doivent être utilisés en partenariat avec le site internet. 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 communications. Les publications officielles de la Ville de Trois-Pistoles ont ensuite préséance (communiqués de presse, déclarations médias, site internet, etc.).

## **Médias sociaux utilisés**

La Ville de Trois-Pistoles 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 Trois-Pistoles.

## **Liste des médias sociaux utilisés par la Ville de Trois-Pistoles**

### **Facebook**

- Ville de Trois-Pistoles
- Aréna Bertrand-Lepage (à supprimer/fusionner en 2017)

### **Instagram**

- Ville de Trois-Pistoles (à venir)

### **Pinterest**

- Ville de Trois-Pistoles (à venir)

## **Objectifs de l'utilisation des médias sociaux**

Les médias sociaux utilisés par la Ville de Trois-Pistoles visent à :

- Informer les citoyennes et les citoyens;
- Dynamiser l'image de la Ville;
- Valoriser les projets réalisés;
- Répondre aux questions et commentaires de la population;
- Favoriser la participation citoyenne;
- Faire des placements publicitaires à peu de frais;
- Mousser le sentiment d'appartenance;
- Augmenter la transparence de l'administration.

## **Publics cibles**

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

- Citoyens et citoyennes de Trois-Pistoles;
- Population de l'Est du Québec;
- Organismes et entreprises;
- Futurs citoyens (étudiants, aînés, jeunes familles);
- Visiteurs;
- Toute personne intéressée par la ville et ses activités.

## **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.

## **Ligne éditoriale**

La Ville de Trois-Pistoles s'assure de ne pas émettre d'opinion politique à travers ses différents médias sociaux. De par sa vocation, la Ville est un organisme neutre, au service des citoyens. La Ville de Trois-Pistoles peut toutefois diffuser des opinions en lien avec son administration, même si ces opinions sont reliées au domaine politique.

## **Événements ou activités diverses**

Le choix des activités partagées par la Ville de Trois-Pistoles est à la discrétion de celle-ci. Toutefois, les événements et activités partagés devraient être organisés ou financés en grande partie par la Ville.

Les événements qui se déroulent sur le territoire de Trois-Pistoles 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.

## **Communiqués de presse**

Les communiqués de presse publiés par la Ville de Trois-Pistoles 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 contacter le service de la culture et des communications.

## **Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi**

Les appels d'offres, les avis publics, les règlements et les offres d'emploi peuvent être diffusés par la Ville via les médias sociaux, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation.

## **Publicité**

Aucune publicité ne sera faite sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de Trois-Pistoles, à l'exception de la publicité conçue par la Ville. Les utilisateurs qui afficheront de la publicité sur les comptes sociaux de la Ville de Trois-Pistoles recevront jusqu'à trois (3) avertissements, avant d'être exclus du compte en question.

## **Plaintes**

Les plaintes des citoyens et citoyennes ne seront pas traitées publiquement sur les médias sociaux. Les gestionnaires des médias sociaux feront un suivi et transmettront les coordonnées des personnes à rejoindre pour émettre les plaintes.

## **Demandes médias**

Les demandes d'entrevue et les questions des médias ne seront pas traitées sur les médias sociaux, qu'il s'agisse de messages privés ou non. Les utilisateurs en question devront continuer de passer par le service de la culture et des communications pour toute demande.

## **Abonnements et abonnés**

En aucun cas, la Ville de Trois-Pistoles soutient ou endosse les propos partagés par les personnes abonnées à ses médias sociaux, ni même par les médias sociaux qu'elle suit afin de s'informer.

La Ville de Trois-Pistoles doit toutefois s'assurer de suivre du contenu pertinent, en lien avec sa vocation d'administration municipale.

## **Nétiquette**

La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement et les échanges des internautes sur les médias sociaux de la Ville de Trois-Pistoles. Elle se trouve en annexe au présent document et doit être respectée en tout temps par les utilisateurs afin d'assurer des échanges harmonieux et courtois.

## **Situations d'urgence**

En cas de situation d'urgence, les médias sociaux de la Ville de Trois-Pistoles 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.

## **Gestion des médias sociaux**

La gestion des médias sociaux doit être limitée à un certain nombre de personnes, pour faciliter le travail et assurer une cohérence avec les autres outils de communications. Par conséquent, seul le personnel autorisé par le service de la culture et des communications et la direction générale peut en effectuer la gestion.

Les employés municipaux ne peuvent en aucun cas parler au nom de la Ville de Trois-Pistoles via leurs comptes personnels et cela s'applique également aux partenaires, bénévoles et autres collaborateurs.

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

La Ville de Trois-Pistoles pourra créer de nouveaux comptes officiels la représentant sur d'autres médias sociaux lorsque cela sera jugé pertinent, sous réserve de l'approbation de la direction générale sur recommandation du service de la culture et des communications.

## **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 Trois-Pistoles y répondra 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 netiquette). Les réponses offertes tenteront toujours de diriger le citoyen vers le site internet de la Ville de Trois-Pistoles afin d'augmenter l'achalandage.

Une collaboration avec les différents services municipaux est essentielle pour répondre avec exactitude à certaines questions et permettre le bon référencement vers d'autres intervenants municipaux.

## **Représentation de la Ville dans les médias sociaux**

Seuls les comptes officiels de la Ville de Trois-Pistoles peuvent répondre au nom de la Ville. Tout autre profil ou page sur les médias sociaux qui publie sous le nom de la Ville de Trois-Pistoles ou d'une de ses propriétés s'expose à des recours légaux.

Les employés de la Ville sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels. Ils doivent donc faire preuve de jugement et dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur.

## **Le conseil municipal**

Les membres du conseil municipal ne peuvent utiliser les comptes officiels de la Ville de Trois-Pistoles pour exprimer leur opinion personnelle.

## **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 Trois-Pistoles.

## **Droit d'auteur et respect de la vie privée**

La Ville de Trois-Pistoles 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.

La Ville de Trois-Pistoles pourra, advenant la transmission par un abonné d'une photo ou autre matériel visuel, utiliser celui-ci sans devoir s'acquitter de redevance auprès de l'abonné autre que de mentionner le crédit de ce dernier.



## **Références bibliographiques**

DEWING, 2013. « Les médias sociaux – Introduction », Publication no 2010-03-F, 3 février 2013

Ville de Boucherville, 2014. Politique éditoriale – Médias sociaux (résolution no. 140217-35)

Ville de Cowansville, 2013. Politique d'utilisation des médias sociaux – Pour une meilleure gestion des communications

Ville de Rimouski, 2014. Politique d'utilisation des médias sociaux (résolution 2014-10-844)

# **Annexe 1**

# Nétiquette

La page Facebook de la Ville de Trois-Pistoles, et tout autre compte de la Ville dans les médias sociaux, est un lieu d'échange et d'information. Certaines règles de conduite se doivent d'être respectées pour assurer un climat de courtoisie favorisant des échanges harmonieux. Les utilisateurs sont priés de prendre connaissance de la Nétiquette avant d'interagir sur les médias sociaux. Par défaut, il est entendu que les utilisateurs ont compris et accepté les conditions suivantes préalablement à leur intervention sur le(s) compte(s) de la Ville de Trois-Pistoles.

- La Ville de Trois-Pistoles encourage la diffusion et le partage d'informations mises à la disponibilité des abonnés;
- La Ville de Trois-Pistoles encourage fortement les abonnés à utiliser un français de qualité lors des échanges;
- La Ville de Trois-Pistoles rappelle que l'utilisation des majuscules doit être faite avec parcimonie puisque leur utilisation dans un message équivaut à crier;
- La Ville de Trois-Pistoles demande aux abonnés le respect des autres utilisateurs dans leurs propos. Tout commentaire jugé irrespectueux, raciste, sexiste, agressif, violent ou harcelant sera supprimé;
- La Ville de Trois-Pistoles se réserve le droit de bloquer un abonné si celui-ci contrevient à la nétiquette malgré la réception d'un avis;
- La Ville de Trois-Pistoles ne tolère pas les publications à caractère publicitaire. Seules les publicités publiées et autorisées par la Ville seront permises;
- Les conditions d'utilisation des médias sociaux respectifs, de même que les différents articles des codes civil et criminel du Québec doivent être respectés;
- Lors de situations d'urgence, l'utilisation des médias sociaux peut être plus fréquente et prioriser les informations urgentes. Par conséquent, les interactions avec les abonnés peuvent être retardées, voire suspendues.
- Les commentaires et les discussions sont encouragés, mais les plaintes ne seront pas traitées sur les médias sociaux. Elles doivent être adressées directement aux représentants de la Ville de Trois-Pistoles;
- Les demandes médias doivent être faites auprès du service de la culture et des communications.

Les médias sociaux sont gérés par le Service de la culture et des communications. La Ville de Trois-Pistoles se réserve le droit de modifier la nétiquette sans préavis et de retirer tout commentaire ou publication jugés inappropriés. La Ville et ses employés ne sont pas responsables des contenus des sites externes provenant des hyperliens.

Les médias sociaux de la Ville de Trois-Pistoles 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 le meilleur délai possible. Merci de votre collaboration et bienvenue parmi nous!