

POLITIQUE
PORTANT SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Service des technologies de l'information | Novembre 2012

Division des communications

Mise à jour - Octobre 2020

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
1. Préambule.....	3
SECTION 1 – VOLET INTERNE	3
2. Définitions.....	3
2.1. Médias sociaux.....	3
2.2. Utilisateurs.....	3
2.3. Clientèle.....	3
3. Énoncés.....	4
3.1. Énoncé général.....	4
3.2. Responsabilité personnelle.....	4
3.2.1. Utilisation d’une adresse professionnelle.....	4
3.2.2. Utilisation d’une adresse personnelle.....	4
3.3. Sites de médias sociaux de la Municipalité.....	5
3.4. Protection des renseignements personnels et confidentiels.....	5
4. Accès.....	5
5. Sanctions.....	6
SECTION 2 – VOLET EXTERNE	6
6. Ligne éditoriale.....	6
7. Objectifs.....	7
8. Plateformes utilisées et gestionnaires.....	7
9. Contenu et stratégie.....	8
10. Interactions avec les utilisateurs et netiquette.....	9
11. Éthique du personnel et du conseil municipal.....	9

1. Préambule

Le premier volet de cette politique est interne et s'adresse aux employés municipaux.

En juin 2020, un deuxième volet a été ajouté pour nos communications externes avec la population.

SECTION 1

VOLET INTERNE

La présente politique vise à maximiser les avantages liés à l'utilisation des médias sociaux tout en minimisant les risques éventuels pour la Municipalité. Elle s'ajoute à la « Politique relative à l'utilisation des systèmes électroniques à des fins de communication à la Ville de Baie-Comeau ».

La Municipalité reconnaît la valeur et les bienfaits des médias sociaux à des fins de communication et de marketing. La Municipalité doit s'assurer que leur utilisation et le traitement de l'information soient conformes à certaines normes et s'attend à ce que tous les utilisateurs se servent de ses médias sociaux de façon responsable.

2. Définitions

2.1. Médias sociaux

Toutes les plateformes de médias sociaux qui existent à l'heure actuelle ou pouvant exister dans l'avenir, notamment, sans limiter la portée générale de ce qui précède, les forums et babillards électroniques sur Internet, les cybercarnets et les blogues, les microblogues (comme Twitter), les Wild, les vidéos et les plateformes de partage des photos et les sites de réseautage social (comme Facebook) (collectivement, les « médias sociaux »). La politique pourra être modifiée au fur et à mesure que de nouveaux outils et de nouvelles plateformes seront lancés sur Internet, auxquels nous devons nous adapter.

2.2. Utilisateurs

Tout individu qui exécute un travail avec ou sans rémunération pour la Municipalité. Cette définition n'est applicable que dans le cadre de la présente politique.

2.3. Clientèle

Le terme clientèle inclut notamment les citoyens, les fournisseurs, les contribuables et les visiteurs.

3. Énoncés

3.1. Énoncé général

La Municipalité permet l'utilisation des médias sociaux pour la promotion des intérêts de la Municipalité. La présente politique s'applique en tout temps, soit durant et en dehors des heures de travail.

Il est formellement interdit de faire la propagation de propos diffamatoires, d'émettre ou de propager des commentaires désobligeants ou de faire preuve de harcèlement au sujet de la Municipalité, d'un élu, d'un supérieur, d'un comité, d'un collègue de travail ou d'un membre. Le fait de ne pas mentionner le nom de la personne ou de la clientèle ne vous dégage pas de vos responsabilités.

3.2. Responsabilité personnelle

L'utilisateur est personnellement responsable de toute publication qu'il fait par l'intermédiaire d'un média social. L'utilisateur est également personnellement responsable de toute autre activité qu'il effectue en ligne avec une adresse électronique de la Municipalité ou pouvant mener au domaine de la Municipalité ou qui utilise les actifs de la Municipalité. L'utilisation du logo de la Municipalité dans les médias sociaux doit avoir préalablement été autorisée par la Division des communications ou de la Direction générale, le cas échéant. La mention de l'affiliation professionnelle est permise.

La Municipalité n'est pas responsable envers l'utilisateur pour tous dommages-intérêts directs ou indirects résultant d'un usage inapproprié des médias sociaux. Si la Municipalité engage sa responsabilité envers des tiers pour des dommages-intérêts résultant d'un usage inapproprié des médias sociaux, la Municipalité pourrait tenter de récupérer un montant correspondant auprès de l'utilisateur et imposer toute autre mesure disciplinaire.

3.2.1 Utilisation d'une adresse professionnelle

L'adresse électronique de la Municipalité jointe au nom d'utilisateur sous-entend que l'utilisateur agit pour le compte de la Municipalité. Lorsque les utilisateurs utilisent l'adresse de la Municipalité ou les actifs de la Municipalité pour s'exprimer par l'intermédiaire d'un média social, tous leurs gestes sont publics et ils devraient protéger leur réputation personnelle de même que la réputation de la Municipalité. Les utilisateurs seront tenus entièrement responsables de toutes ces activités.

3.2.2 Utilisation d'une adresse personnelle

Les activités en ligne effectuées par l'utilisateur par l'intermédiaire de réseaux sociaux personnels avec une adresse électronique personnelle, au bureau et/ou via les outils informatiques fournis par l'employeur ne devraient pas sembler

avoir été sanctionnées par la Municipalité ou provenir de celle-ci. Les activités en ligne de l'utilisateur sont ultimement liées à la Municipalité, que ce soit sur le plan technologique ou au moyen d'un hyperlien ou simplement par association, peu importe si l'utilisateur choisit ou non de mentionner la Municipalité dans le cadre de son activité de réseautage en ligne personnelle. Les utilisateurs ne devraient poser aucun geste pouvant les discréditer ou discréditer la Municipalité.

3.3. Sites de médias sociaux de la Municipalité

Les sites de médias sociaux de la Municipalité relèvent de la Division des communications ou de la Direction générale, le cas échéant, et seront gérés et maintenus par l'équipe des communications dans le cadre de leur mandat visant à gérer le site Internet de la Municipalité et la présence de celui-ci en ligne. Personne ne peut modifier les sites de médias sociaux de la Municipalité sans avoir obtenu au préalable l'approbation de la Division des communications ou de la Direction générale, le cas échéant.

Les lignes directrices visant l'affichage de contenu sur les médias sociaux sont indiquées dans la **Section 2 | Volet externe**.

3.4. Protection des renseignements personnels et confidentiels

Les utilisateurs ne devraient divulguer aucun renseignement personnel. Ils doivent respecter les modalités des contrats que nous avons conclus avec la clientèle de même que vos obligations aux termes des règles de conduite professionnelle, s'il en est. Les utilisateurs ne peuvent divulguer ou utiliser les renseignements confidentiels ou exclusifs de la Municipalité ou de la clientèle dans toute forme de médias en ligne, à moins d'avoir obtenu au préalable un consentement écrit de la Municipalité ou de la clientèle, le cas échéant. Le fait de partager ce genre de renseignements, même de façon non intentionnelle, peut entraîner une poursuite contre vous, la Municipalité ou la clientèle.

Les utilisateurs doivent protéger les renseignements personnels des tiers, de la clientèle et autres utilisateurs de même que les avis des autres. Les utilisateurs doivent obtenir un consentement avant de partager un commentaire, un article, une photo ou une vidéo sur la clientèle par l'intermédiaire de tout type de média social.

Ne faites aucune communication fausse ou trompeuse. Vérifiez les faits avant de les publier sur un média social.

4. Accès

Après approbation de la Direction générale, les utilisateurs auront accès aux médias sociaux, depuis leur poste de travail, y compris Facebook, Twitter, LinkedIn et les blogues, dans le cadre des initiatives de la Municipalité sur les médias sociaux. Vous pourrez avoir accès à

d'autres sites au besoin. L'accès sera revu au fur et à mesure que d'autres sites deviendront disponibles. La Municipalité reconnaît que les utilisateurs peuvent accéder aux médias sociaux depuis leur ordinateur portable ou leur appareil mobile.

La Municipalité conserve son droit de limiter en tout temps l'accès à des sites Internet, incluant les médias sociaux.

5. Sanctions

Un manquement aux obligations prévues dans la présente politique peut entraîner des sanctions allant, selon la gravité de la violation, d'une réprimande au congédiement.

SECTION 2

VOLET EXTERNE

Le volet de cette politique a été conçu afin d'avoir des lignes directrices d'orientation pour nos communications sur les différentes plateformes de médias sociaux de la Ville de Baie-Comeau (VBC).

Elle s'adresse principalement aux employés municipaux, 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.

La référence prioritaire des citoyens de Baie-Comeau pour s'informer demeure le site Internet de la VBC (www.ville.baie-comeau.qc.ca), qui contient les informations de tous les services municipaux et qui sont pertinentes pour le quotidien dans la communauté. Les médias sociaux sont principalement utilisés en complément au site Internet et avec la mission première de promouvoir des éléments-clés, en temps opportun.

6. Ligne éditoriale

De par sa vocation, une municipalité est un organisme impartial, au service des citoyens. Ainsi, la VBC s'assure de rester neutre, d'un point de vue politique et sur des sujets délicats ou controversés, dans ses messages publiés sur les médias sociaux. De façon générale, la Ville utilise les médias sociaux pour publier de l'information objective et pertinente pour le quotidien des citoyens. Cependant, la VBC peut parfois diffuser des commentaires en lien avec son administration ou concernant ses services municipaux. Dans ces situations, la Direction générale est avisée et l'objectif principal de ces messages est d'améliorer la compréhension ou apporter des précisions aux citoyens.

7. Objectifs

Plusieurs objectifs sont recherchés par la VBC en utilisant les médias sociaux :

- Augmenter la connaissance des informations disponibles en permanence sur le site Internet;
- Diffuser des avis ou des messages d'intérêt public importants à la population, notamment dans des situations d'urgence telles que les coupures d'eau, les avis d'ébullition et les pannes d'électricité;
- Accroître la notoriété et dynamiser l'image de la Ville de Baie-Comeau auprès de ses citoyens et des visiteurs;
- Promouvoir la tenue d'événements ou d'activités sur le territoire;
- Informer les citoyens des différents services municipaux ou d'information municipale ciblée;
- Accroître le sentiment d'appartenance des citoyens, la mobilisation du milieu et la participation citoyenne;
- Encourager la participation citoyenne sur nos plateformes, notamment par des messages privés ou par le biais de nos publications.

8. Plateformes utilisées et gestionnaires

La VBC est active sur différentes plateformes et son gestionnaire principal est le coordonnateur aux communications de la Ville de Baie-Comeau.

Voici la liste des seuls comptes officiels et autorisés par notre Municipalité, ainsi que le service associé à ceux-ci :

➤ **FACEBOOK** :

VBC : www.facebook.com/VilledeBaieComeau

Géré par la Division des communications

Bibliothèque Alice-Lane : www.facebook.com/bibliothequealicelane

Géré par le Service de la culture et des loisirs

Bande estivale : www.facebook.com/bandeestivaleVBC

Géré par le Service de la culture et des loisirs

Natation VBC : www.facebook.com/NatationVBC

Géré par le Service de la culture et des loisirs

L'Alternative : www.facebook.com/sallexpositionalternative

Géré par le Service de la culture et des loisirs

➤ **TWITTER :**

VBC : <https://twitter.com/VilleBaieComeau>

Géré par la Division des communications

➤ **YOUTUBE :**

VBC : www.youtube.com/channel/UCG6N_ON0v0vPc4Q5fikFfRA

Géré par la Division des communications

9. Contenu et stratégie

Comme la VBC est une organisation municipale, son public cible de base est l'ensemble des résidents de son territoire. Ce public cible est donc fidèle et attentif, car c'est un réflexe de demeurer informé sur ce qui se passe dans sa propre communauté. Ainsi, il suit ou s'abonne à nos médias sociaux principalement en raison du sentiment d'appartenance qu'il éprouve envers sa ville ou parce que nos publications touchent fréquemment son quotidien. En conséquence, nous bénéficions d'une visibilité très élevée et d'une proportion importante de citoyens qui nous suivent.

À partir de cette prémisse, les trois règles les plus importantes qui ont été établies pour la diffusion de contenu sur nos plateformes de médias sociaux :

1) Limiter la fréquence de nos publications :

À moins de situations exceptionnelles, nous publions 1 à 2 fois par jour au maximum. Les utilisateurs étant bombardés au quotidien d'actualité, notre approche se veut professionnelle et courtoise afin de ne pas saturer nos abonnés d'information.

2) Publier du contenu pertinent :

Cette règle est indissociable de la première. Avant de publier, il y a une réflexion sur la pertinence de l'information à transmettre. Est-ce intéressant pour le citoyen? Est-ce important de lui communiquer? Est-ce que cela s'adresse à une proportion importante de la population? Si nous jugeons que ça ne répond pas vraiment à ces questions, nous nous abstenons de publier sur les médias sociaux.

3) Publier du contenu uniquement relié à la Ville de Baie-Comeau ou à ses partenaires :

De nombreuses organisations souhaitent que la Municipalité fasse la promotion de leurs idées, leurs activités, leurs services, leurs messages, etc. Par souci d'équité et surtout de respect envers nos citoyens, la Ville de Baie-Comeau limite ses publications à de

l'information municipale et touristique, à des demandes d'organisations avec lesquelles elle a un partenariat/entente ainsi qu'à des messages qu'elle juge d'intérêt public pour la population ou les touristes.

10. Interactions avec les utilisateurs et nétiquette

Sur les médias sociaux de la Ville de Baie-Comeau, les utilisateurs peuvent interagir de deux façons : en commentant une publication et en nous écrivant en privé. Comme Facebook est le média social le plus populaire de nos abonnés pour communiquer avec la Ville de Baie-Comeau, cette section s'adresse surtout à celui-ci.

- Lorsqu'un utilisateur transmet un message Facebook en privé à la VBC, un délai moyen de 24 à 48 heures est établi pour y répondre. Un message automatique est transmis à l'utilisateur pour se référer à notre service à la clientèle si sa demande nécessite un suivi plus rapide;
- Lorsqu'une interaction avec un utilisateur, en privé ou sur une publication, nécessite plus de soutien de la part d'un service municipal, le gestionnaire des médias sociaux s'assure de faire un suivi et de référer cette personne au service à la clientèle;
- Lorsqu'un utilisateur réagit et questionne fortement dans les commentaires d'une publication, ou en privé, le gestionnaire des médias sociaux s'assure de demeurer professionnel, calme, poli et de trouver une piste de solution. La majorité des commentaires expressifs, voire même négatifs, qui sont affichés sur notre page ne sont pas tous répondus par respect de la liberté d'expression ainsi que par gestion des priorités. Cependant, notons que les messages insultants, disgracieux, discriminatoires et diffamatoires ne sont pas tolérés; un filtre à injures masque la plupart de ceux-ci dès l'affichage et les autres sont effacés dès qu'ils sont signalés et remarqués. Par la suite, un avertissement est donné à l'utilisateur et, au besoin, il est banni de notre page Facebook;

Comme la VBC n'endosse pas les propos partagés par les personnes abonnées à ses médias sociaux, une nétiquette a été ajoutée sur Facebook afin d'aider le gestionnaire des médias sociaux face à des situations problématiques lors d'interactions avec des utilisateurs : www.facebook.com/VilledeBaieComeau/app/190322544333196.

11. Éthique du personnel et du conseil municipal

Seuls les comptes officiels de la Ville de Baie-Comeau peuvent répondre au nom de la Ville. Les employés municipaux ne peuvent pas répondre au nom de la Ville de Baie-Comeau sur ou avec leurs médias sociaux personnels. Par ailleurs, les employés de la Ville sont également invités à la prudence et à faire preuve de jugement dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels.

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 Baie-Comeau 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 tout en s'abstenant d'utiliser le logo de la Ville de Baie-Comeau.