



# Politique éditoriale des médias sociaux

SERVICE DES COMMUNICATIONS

Août 2024

# TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE .....	3
2. OBJECTIFS .....	3
3. CONTENU DES MÉDIAS SOCIAUX.....	4
3.1 Informations citoyennes et messages d'intérêt public .....	4
3.2 Événements et activités diverses.....	4
3.3 Communiqués de presse .....	4
3.4 Publicité et promotion .....	5
3.5 Plaintes et requêtes .....	5
3.6 Confidentialité.....	5
3.7 Demandes médias.....	5
3.8 Élus et périodes électorales.....	5
3.9 Présence et veille sur les médias sociaux.....	5
4. NÉTIQUETTE .....	6
4.1 Interdictions .....	7
4.2 Néthique .....	7
4.3 Modération des commentaires.....	7
4.4 Hyperliens .....	8
4.5 Conséquences du non-respect de la présente politique.....	8
5. DIRECTIVES DE RÉDACTION .....	8
5.1 Communications bidirectionnelles .....	8
5.2 Langue officielle.....	9
5.3 Utilisation du logo et des armoiries .....	9
5.4 Prévalence des informations.....	9
6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....	9
6.1 Service des communications .....	9
6.2 Direction générale .....	10
6.3 Personnes élues et personnel de la Ville .....	10
6.4 Utilisation et participation.....	10
7. INTERPRÉTATION.....	10
8. REMPLACEMENT .....	10
9. ENTRÉE EN VIGUEUR .....	10

## 1. PRÉAMBULE

La Politique éditoriale des médias sociaux de la Ville de Lachute vise à définir les orientations communicationnelles et les paramètres de gestion des médias sociaux officiels utilisés par la Ville.

Ces médias sociaux incluent :

- la page Facebook officielle;
- la page LinkedIn officielle;
- le compte X officiel (anciennement Twitter);
- le compte YouTube officiel;
- le compte Instagram officiel;
- le compte Threads officiel;
- tout autre compte officiel qui pourrait être créé par la Ville de Lachute.

La Ville de Lachute souhaite, à travers ses différentes plateformes, engager un échange direct avec ses publics cibles, en favorisant les échanges dans un climat de respect, en complément aux lois en vigueur. La présente politique s'adresse à toute personne ou entité qui utilise ou participe aux discussions par le biais des médias sociaux officiels de la Ville.

Il est à noter que la Ville de Lachute est tenue de diffuser ses messages exclusivement en français, sauf exception, conformément aux dispositions de la Charte de la langue française.

La Ville de Lachute se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier la présente politique à tout moment et sans préavis.

## 2. OBJECTIFS

Les principaux objectifs de l'utilisation des médias sociaux par la Ville de Lachute sont :

- assurer un lien de communication et d'échange direct avec les citoyennes et les citoyens ainsi que ses partenaires;
- informer la population sur les services municipaux et les projets en cours;
- promouvoir les événements tenus par la Ville et ses partenaires;
- contribuer au rayonnement de la Ville;
- diffuser des messages d'intérêt public;
- recruter du personnel;
- diffuser des campagnes de sensibilisation;
- assurer une communication instantanée lors de situations d'urgence.

Il est important de noter que l'utilisation des médias sociaux se veut un complément aux autres méthodes d'information utilisées par la Ville. Le site Web **lachute.ca** demeure la source principale d'information pour tout ce qui a trait à la Ville de Lachute.

### 3. CONTENU DES MÉDIAS SOCIAUX

Le contenu diffusé sur les médias sociaux est, de manière non limitative, le suivant :

- les activités du calendrier municipal (séance du conseil, collectes, etc.);
- les Info-travaux;
- les rappels saisonniers concernant la réglementation municipale;
- la promotion des événements et activités de loisirs, sportives, culturelles et communautaires;
- de l'information au sujet de la sécurité civile et de la santé publique;
- les offres d'emploi à la Ville de Lachute;
- des bons coups réalisés par l'organisation;
- de l'information générale pertinente à la population de Lachute;

#### 3.1 Informations citoyennes et messages d'intérêt public

La Ville utilise les médias sociaux pour transmettre de l'information citoyenne, incluant toute campagne de promotion ou de sensibilisation en lien avec l'organisation municipale, ses services ou sa mission. Seules les informations qui proviennent de la Ville seront partagées sur ses pages officielles. En cas de situation d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Ville est de mise pour informer rapidement la population en raison de leur instantanéité. Les médias sociaux ne sont pas un service d'urgence. Ils sont utilisés comme un moyen de transmission d'informations pour partager une situation et informer les citoyennes et les citoyens sur les consignes à suivre. Toutes les communications prévues au calendrier éditorial seront reportées lors de situation d'urgence.

#### 3.2 Événements et activités diverses

La Ville profitera de sa présence sur les médias sociaux pour promouvoir ses activités, ses événements et, dans certains cas, celles de ses partenaires. En aucun cas, la Ville ne fera la promotion d'événements, d'organismes ou d'entreprises auxquels elle n'est pas associée.

#### 3.3 Communiqués de presse

Les communiqués de presse émis par la Ville seront diffusés en partie ou en totalité sur les médias sociaux, avec la version complète disponible sur le site Web de la Ville. Pour consulter l'ensemble des communiqués de presse, il est recommandé de visiter la section *Nouvelles et actualités* du [lachute.ca](http://lachute.ca). Aucun communiqué de presse et avis publics provenant d'entreprises, de commerces, de partenaires, d'organismes communautaires ou d'autres organisations gouvernementales ne sera diffusé sur les comptes officiels de médias sociaux de la Ville.

### **3.4 Publicité et promotion**

La publicité faite sur les médias sociaux est à l'usage exclusif de la Ville et les sujets abordés sont d'intérêt public. Aucune publicité provenant d'entreprises, de commerces, de partenaires, d'organismes communautaires ou d'autres organisations gouvernementales ne sera tolérée sur les comptes officiels des médias sociaux de la Ville.

### **3.5 Plaintes et requêtes**

Les plaintes et les requêtes soumises par les utilisatrices et les utilisateurs sur les médias sociaux ne sont pas traitées par la Ville. Les citoyennes et les citoyens qui désirent formuler une plainte ou une requête, doivent procéder par l'entremise du formulaire de contact du site Web **lachute.ca**, par courriel au [lachute@lachute.ca](mailto:lachute@lachute.ca) ou en téléphonant au 311 ou 450 562-3781.

### **3.6 Confidentialité**

La Ville de Lachute est tenue de respecter la confidentialité des renseignements personnels. Aucun renseignement de nature confidentielle ne sera divulgué sur les médias sociaux, à moins d'avoir préalablement obtenu le consentement nécessaire.

### **3.7 Demandes médias**

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la Ville doivent adresser leur demande à l'adresse [medias@lachute.ca](mailto:medias@lachute.ca). Aucune réponse ne sera émise par le biais des médias sociaux.

### **3.8 Élus et périodes électorales**

Les membres du Conseil et du personnel municipal peuvent avoir des comptes personnels sur les médias sociaux, mais leurs publications ne représentent pas la position officielle de la Ville. Pendant les périodes électorales, la Ville ne prendra pas parti ni ne se portera à la défense d'aucune candidate ni d'aucun candidat. Les comptes officiels de la Ville ne sont pas des tribunes politiques.

### **3.9 Présence et veille sur les médias sociaux**

La gestion des commentaires a lieu pendant les heures de travail, c'est-à-dire du lundi au jeudi, entre 8 h 15 et 12 h et 13 h et 16 h 30 ainsi que le vendredi entre 8 h 30 et 12 h. Les commentaires envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou pendant les jours fériés seront traités le jour ouvrable suivant.

Une veille est toutefois assurée pour les cas d'urgence ou situations exceptionnelles.

Certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne qui a posé une question reçoive une réponse temporaire. Par exemple, la personne

pourrait recevoir une communication l'avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

L'administration et la modération des médias sociaux de la Ville de Lachute sont effectuées par le Service des communications.

La Ville se réserve le droit de modérer, modifier, masquer ou supprimer les commentaires qui ne respectent pas les règles de la nétiquette (anciennement le Guide d'utilisation).

## 4. NÉTIQUETTE

Une nétiquette est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des médias sociaux. Elle comprend l'ensemble des balises et des codes de conduite régissant le comportement des internautes lors des échanges.

Sur les comptes de médias sociaux de la Ville, la nétiquette suivante s'applique :

- la courtoisie;
- la politesse;
- le respect.

Les comptes de médias sociaux officiels de la Ville de Lachute se veulent des espaces d'échanges et d'information ouverts à tous. Les citoyens sont encouragés à prendre part aux discussions ainsi qu'aux débats constructifs.

Comme les commentaires publiés sur les médias sociaux relèvent du domaine public, ils peuvent être lus par l'ensemble de la communauté.

Afin de préserver un espace de discussions courtois, poli et respectueux, certaines règles de conduite sont essentielles à appliquer. Les utilisateurs et abonnés des comptes de médias sociaux de la Ville s'engagent à :

- s'exprimer poliment et dans un langage compréhensible par tous;
- utiliser un langage respectueux;
- utiliser la langue française;
- respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, le Code criminel, la Loi sur la protection du droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle;
- respecter la vie privée d'autrui : il est interdit de publier des renseignements confidentiels ainsi que des renseignements personnels;
- ne pas écrire en lettres majuscules;
- ne pas publier plusieurs fois le même commentaire;
- ne pas diffuser de contenu publicitaire ou de nature promotionnelle.

## 4.1 Interdictions

Il est interdit d'utiliser les comptes médias sociaux de la Ville pour :

- porter atteinte à la dignité, à l'honneur ou à la réputation d'une personne;
- diffuser des messages offensants, diffamatoires, harcelants, désobligeants ou perturbateurs;
- diffuser des contenus à connotation sexuelle ou raciale;
- nuire à autrui ou à la Ville;
- diffuser des informations fausses ou désobligeantes sur la Ville, ses membres du Conseil ou son personnel;
- critiquer ou ridiculiser les membres du Conseil ou le personnel de la Ville;
- faire de la propagande;
- intimider, menacer ou harceler quelqu'un;
- utiliser un langage grossier ou offensant;
- usurper l'identité d'une autre personne;
- communiquer sans autorisation des informations détenues par la Ville;
- mettre en péril la sécurité et la confidentialité d'informations détenues par la Ville;
- violer le secret professionnel;
- enfreindre les droits de propriété intellectuelle d'autrui;
- faire circuler une œuvre sans autorisation;
- encourager la perpétration d'une infraction;
- diffuser des commentaires non liés au sujet ou aux objectifs du média.

La Ville de Lachute se réserve le droit de modifier ou de supprimer tous les contenus mentionnés précédemment, allant jusqu'à bannir un utilisateur des comptes de médias sociaux en cas de récidive.

## 4.2 Néthique

Sur les comptes de médias sociaux de la Ville, la néthique, correspondant à l'ensemble des principes moraux qui régissent les comportements des internautes, s'applique de la manière suivante :

- le respect du droit d'auteur;
- le respect de la vie privée;
- la protection des renseignements personnels.

## 4.3 Modération des commentaires

La Ville de Lachute se réserve le droit de modifier ou de supprimer tous les contenus suivants :

- commentaires obscènes, abusifs, haineux, sexistes, racistes, homophobes, xénophobes ou irrespectueux à l'endroit de personnes ou de groupes de personnes;

- commentaires agressifs, grossiers ou violents;
- commentaires diffamatoires à l'endroit de personnes ou d'organisations;
- commentaires qui violent la vie privée d'une personne;
- toute accusation portée contre une personne ou une organisation;
- commentaires qui enfreignent les droits d'auteur;
- commentaires encourageant ou suggérant une activité de nature illégale;
- commentaires à caractère politique ou religieux;
- commentaires incompréhensibles ou non pertinent avec le sujet de la publication;
- toute sollicitation ou publicité, que ce soit pour un produit, un service ou une cause;
- toute photo, image ou vidéo non pertinente avec le sujet de la publication commentée.

#### **4.4 Hyperliens**

Lors de discussions sur les médias sociaux de la Ville de Lachute, les utilisateurs peuvent utiliser des hyperliens vers des sources externes s'ils sont en lien avec le sujet de discussion. Cependant, le contenu de ces liens ne représente en aucun temps l'opinion de la Ville.

L'inclusion de liens externes ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou une affiliation avec ou par la Ville de Lachute.

Tout hyperlien vers un site dont les pratiques et le contenu ne sont pas conformes à la présente politique sera immédiatement supprimé.

#### **4.5 Conséquences du non-respect de la présente politique**

Le Service des communications de la Ville peut :

- supprimer sans préavis tout contenu ne respectant pas la politique;
- bloquer l'accès temporairement ou en permanence à toute personne ne respectant pas la politique.

La publication sur les comptes médias sociaux de la Ville est un privilège, pas un droit.

## **5. DIRECTIVES DE RÉDACTION**

### **5.1 Communications bidirectionnelles**

La présence de la Ville de Lachute sur les médias sociaux vise à améliorer les communications bidirectionnelles avec ses publics cibles, dont principalement, la population de Lachute. Les discussions et les échanges sur les activités municipales et la vie locale sont encouragés, dans le respect de la nétiquette de la page concernée et des conditions d'utilisation des médias sociaux.

## 5.2 Langue officielle

La langue officielle des publications de la Ville est le français, sauf pour certains termes techniques. Il est à noter que la Ville de Lachute, sauf exception, est tenue de diffuser ses messages exclusivement en français, conformément aux dispositions de la Charte de la langue française.

## 5.3 Utilisation du logo et des armoiries

L'utilisation du logo et des armoiries de la Ville outre que sur ses comptes officiels est strictement interdite sans l'autorisation préalable de la Ville.

## 5.4 Prévalence des informations

Les informations diffusées sur le site Web **lachute.ca** a prévalence sur le contenu diffusé sur les médias sociaux.

# 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

## 6.1 Service des communications

La gestion des médias sociaux officiels de la Ville relève du Service des communications ou des personnes déléguées par celui-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Ville sur les médias sociaux doit être effectuée par une personne autorisée. Les principales actions de communications sont les suivantes, de manière non limitative :

- animation de la communauté;
- création et gestion du calendrier éditorial;
- création de nouveaux comptes (lorsque requis);
- publication et modification des informations (programmées ou non);
- gestion des commentaires;
- réponse aux questions ou orientation vers les bonnes ressources au besoin;
- création du contenu;
- veille du contenu de manière stratégique;
- analyse des statistiques d'utilisation.

Le Service des communications est également responsable de recevoir et d'analyser les demandes de publications à l'interne (provenant des autres services municipaux, des organismes ou partenaires) et de faire des recommandations quant au contenu à diffuser.

## **6.2 Direction générale**

La Direction générale peut exiger la publication de certains contenus en priorité, notamment en situation d'urgence. La Direction générale n'approuve pas systématiquement tout le contenu éditorial publié sur les comptes officiels de la Ville.

## **6.3 Personnes élues et personnel de la Ville**

La Ville encourage l'utilisation des médias sociaux par ses élus, son personnel et toute personne intéressée par les activités et les services municipaux afin de participer, partager et promouvoir les messages officiels de la Ville. Cependant, leur utilisation doit se faire selon les recommandations de la présente politique. Les prises de position des membres du Conseil municipal et du personnel de la Ville qui possèdent un compte sur certains médias sociaux ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérées comme des opinions strictement personnelles.

## **6.4 Utilisation et participation**

Toute personne participant aux échanges et discussions sur les comptes de médias sociaux de la Ville :

- accepte d'être soumise à la présente politique;
- libère la Ville de toute responsabilité civile quant au contenu diffusé;
- assume l'entière responsabilité des propos et documents partagés;
- assure la protection de ses propres renseignements personnels.

## **7. INTERPRÉTATION**

En cas d'ambiguïté de la présente politique, l'interprétation de la Ville prévaudra. Le fait qu'une disposition soit déclarée inapplicable n'a pas pour effet d'invalider l'ensemble de la Politique ; les autres dispositions demeurent valides.

## **8. REMPLACEMENT**

La présente politique remplace toute politique similaire actuellement en vigueur.

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur dès son adoption lors de la séance du Conseil du 5 août 2024.