

Politique éditoriale des médias sociaux

Communications | Août 2017



Ville de Lachute

Tables des matières

Contenu

1. Définition	2
2. Publics cibles	2
3. Objectifs	3
4. Administrateurs	3
5. Contenu.....	3
6. Gestion des commentaires	7

1. Définition

La Politique éditoriale des médias sociaux de la Ville de Lachute a pour objectif d'établir les orientations communicationnelles ainsi que les paramètres de gestion des médias sociaux utilisés par la Ville.

Ces médias sociaux sont :

- Page Facebook officielle
- Page LinkedIn officielle
- Compte Twitter (à venir)

La Politique éditoriale des médias sociaux s'adresse à toute personne qui désire participer aux discussions et aux interactions sur les différentes plateformes administrées par la Ville de Lachute.

2. Publics cibles

Avec ces différentes plateformes, la Ville de Lachute souhaite engager un échange direct avec ses publics cibles.

Primaires :

- la population de la ville de Lachute;
- les entreprises et commerçants de la ville de Lachute;
- les institutions et organismes de la ville de Lachute;
- les médias;
- les membres du Conseil ainsi le personnel municipal.

Secondaires :

- la population de toute la MRC d'Argenteuil;
- les touristes;
- les promoteurs et entrepreneurs;
- les futures résidentes et futurs résidents;
- toute personne faisant partie du milieu municipal ou ayant un intérêt pour les sujets de nature municipale.

3. Objectifs

L'utilisation des médias sociaux par la Ville de Lachute a pour principaux objectifs :

- d'assurer un lien de communication et d'échange direct avec les citoyennes et les citoyens
- d'informer les résidentes et résidents à propos des différents services municipaux ainsi qu'à propos des projets en cours à la Ville de Lachute
- de faire la promotion des événements tenus par la Ville et ses partenaires
- de souligner les bons coups afin de contribuer au rayonnement de la Ville de Lachute
- de diffuser des messages d'intérêt public
- d'assurer la communication instantanée lors de situation d'urgence

4. Administrateurs

L'administration et la modération des médias sociaux de la Ville de Lachute sont effectuées par le service des Communications. La Bibliothèque Jean-Marc-Belzile possède également sa propre page Facebook qui est gérée par une personne autorisée par la Ville de Lachute. Ces pages sont les deux seules à être reconnue par la Ville comme source d'information officielle sur les médias sociaux.

Toute publication au nom de la Ville de Lachute ne peut être faite que par la Direction générale.

5. Contenu

Discussions et échanges

La présence de la Ville de Lachute sur les médias sociaux se veut une façon d'améliorer les communications bidirectionnelles. Les discussions et les échanges sur les activités municipales de tous niveaux et touchant la population y sont encouragés.

Cependant, les échanges ne doivent pas contrevenir au Guide d'utilisation de la page concernée (voir ANNEXE 1). Ils doivent également respecter les conditions d'utilisation établies par chacun des médias sociaux utilisés.

Événements

La Ville de Lachute profitera de sa présence sur les médias sociaux afin de faire la promotion de ses activités ainsi que les activités de ses partenaires. La Ville de Lachute ne fera pas la promotion des événements où elle n'est pas partenaire.

Publicités

La Ville de Lachute n'acceptera aucune publicité sur ses pages de médias sociaux, à l'exception de ses propres publicités. Aucune publicité provenant d'entreprises ne sera tolérée sur les médias sociaux de la Ville de Lachute.

Communiqué de presse

Les communiqués de presse émis par la Ville de Lachute seront diffusés en partie ou en totalité sur les médias sociaux administrés par la Ville. La version complète des communiqués de presse se retrouvera toujours sur le site Web de la Ville à l'adresse ville.lachute.qc.ca.

Les communiqués provenant d'autres sources, telles que de la MRC d'Argenteuil, des différents paliers gouvernementaux ou de partenaires et d'institutions publiques pourront être diffusés sur les pages des médias sociaux à la discrétion de la Ville de Lachute.

Plaintes et requêtes

Les comptes médias sociaux de la Ville de Lachute servent à la communication directe avec les citoyennes et les citoyens. Bien que les commentaires et les questions soient bienvenus, aucune plainte ne sera traitée via les réseaux sociaux.

Pour adresser une plainte formelle, les citoyens doivent communiquer avec la Ville de Lachute par téléphone au 450 562-3781 ou par courriel à lachute@ville.lachute.qc.ca.

Application Voilà!

La population est encouragée à utiliser l'outil *Signalement* de l'application *Voilà!* lorsqu'elle constate un problème sur le territoire de la Ville de Lachute. Pour en savoir plus sur l'application, visitez le appvoila.com/fr/signalement/

Hyperliens

Lors de discussions sur les médias sociaux de la Ville de Lachute, les abonnées et abonnés peuvent insérer des liens hyperliens vers des sources externes s'ils sont en lien avec le sujet de discussions. 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 la Ville de Lachute.

Demandes des médias

Aucune demande médiatique ne sera traitée par le biais des médias sociaux administrés par la Ville de Lachute. Pour toute question, veuillez communiquer avec le service des Communications de la Ville de Lachute, en téléphonant au 450 562-3781, poste 275.

Membres du Conseil et personnel municipal

Plusieurs membres du Conseil et du personnel municipal possèdent un compte personnel sur les médias sociaux. Ces personnes ont le droit d'inscrire sur leur compte qu'elles sont employées par la Ville de Lachute.

Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position sur les médias sociaux ne représentent en aucun temps la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions personnelles.

Les élus ou les employés ne peuvent en aucun temps parler pour et au nom de la Ville de Lachute sur les médias sociaux. Si un élu ou un employé constate une problématique soulevée sur les réseaux sociaux et qu'il décide de commenter, il doit le faire en son nom et référer le citoyen vers la Ville de Lachute, en lui demandant de téléphoner au 450 562-3781 ou d'écrire un courriel lachute@ville.lachute.qc.ca. Par ailleurs, aucune promesse de résolution ou de prise en charge de problème ne peut être faite sur les médias sociaux, ni par les membres du Conseil, ni par le personnel municipal.

Confidentialité

La Ville de Lachute est tenue de respecter la confidentialité des renseignements personnels que les usagers peuvent lui transmettre. Aucun cas ou dossier particulier ne sera traité et aucun renseignement de nature confidentielle ne sera divulgué sur les pages des médias sociaux de la Ville.

La Ville de Lachute est soumise à *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Aucun renseignement de nature personnel obtenu dans le cadre du travail, ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux.

Si une personne souhaite obtenir des renseignements précis, il lui faut faire une demande d'accès à l'information. Le formulaire de demande d'accès à l'information est disponible sur le site Web de la Ville au ville.lachute.qc.ca/media/430241/formulaire_demande_d_acc_s_2016-04.pdf.

Période électorale et propos de nature politique

Les comptes médias sociaux de la Ville de Lachute ne sont pas des tribunes d'opinions politiques. La Ville de Lachute est un organisme neutre, au service des citoyennes et des citoyens.

Lors de période électorale, la Ville de Lachute ne prendra pas parti ou ne se portera à la défense d'aucune candidate ni d'aucun candidat. La Ville n'émettra pas non plus de commentaire ou d'opinion sur le sujet. Aucun contenu relatif à une campagne électorale ne sera publié sur les médias sociaux administrés par la Ville de Lachute, sauf en ce qui a trait à des informations d'utilité publique telles que les renseignements relatifs à l'inscription aux listes électorales ainsi que la diffusion des dates, heures et emplacements des bureaux de votes.

De manière générale :

En vertu de la Charte canadienne des droits et libertés, il est permis à un employé d'exprimer ses opinions politiques sur les réseaux sociaux et ce, à l'extérieur de ses heures de travail et sur ses propres appareils électroniques.

Cependant, en plus de s'abstenir de parler au nom de la Ville de Lachute, l'employé doit éviter toute situation de conflit d'intérêt et respecter les devoirs de loyauté et de réserve auxquels il a consenti au moment de l'embauche (des informations supplémentaires sur le principe de loyauté se retrouvent dans le code d'éthique ou le contrat de travail.

Pour en savoir plus sur le devoir de loyauté des employés municipaux, visitez le www.ville.lachute.qc.ca/services/municipaux/code-d-ethique-et-de-deontologie/

L'employé doit également prendre en considération son titre, sa visibilité et son degré d'influence au sein de la Ville de Lachute lorsqu'il pense intervenir sur les réseaux sociaux : plus ceux-ci sont importants, plus le droit de réserve se doit de l'être aussi.

En période électorale :

Il est permis à un employé de la municipalité de se livrer à une activité de nature partisane relativement à une élection, mais cette activité ne doit pas porter atteinte à sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté et impartialité.

Le directeur général, le trésorier, le greffier, leurs adjoints ou tout fonctionnaire ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme mandataire

de la municipalité ont l'interdiction complète de se livrer à des activités de nature partisane.

Le fait d'assister à une réunion politique, de verser une contribution à un parti ou un candidat indépendant, d'être membre d'un parti politique ou d'apposer une signature d'appui sur une déclaration de candidature ne constitue pas des activités de nature partisane.

6. Gestion des commentaires

Guide d'utilisation de la page Facebook

Le *Guide d'utilisation de la page Facebook* sera publié dans le menu de la page et joint en annexe à la présente Politique. Ce guide permettra d'encadrer les comportements en ligne afin de favoriser des échanges constructifs et respectueux.

La Ville de Lachute se réserve le droit de modifier ou supprimer les commentaires qu'elle juge abusifs et contrevenants au *Guide d'utilisation de la page Facebook*. (Voir ANNEXE 1)

Ton

La ou le gestionnaire de communauté responsable d'administrer les pages des médias sociaux de la Ville de Lachute devra en tout temps conserver un langage respectueux. La Ville s'attend à ce que les personnes qui visitent sa page en fassent autant.

Tous les commentaires publiés sur les médias sociaux de la Ville de Lachute relèvent du domaine public. Les abonnées et abonnés doivent donc s'assurer que leurs commentaires soient pertinents et courtois.

La Ville de Lachute se réserve le droit de bannir une abonnée ou un abonné de ses pages si ses commentaires contreviennent aux règles établies par le *Guide d'utilisation de la page Facebook* et récidive, après qu'un avertissement ait été donné au préalable.

Langue officielle

Principalement en raison des obligations légales qui régissent les communications de la Ville, les publications sur les médias sociaux de la Ville de Lachute se feront en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis.

Si une citoyenne ou un citoyen pose une question en anglais, il lui sera demandé de communiquer avec la Ville par téléphone ou par courriel, afin que quelqu'un puisse lui répondre adéquatement.

Délai de réponse

La Ville s'engage à répondre aux questions des abonnées et abonnés dans des délais raisonnables, à l'intérieur des heures de service de l'hôtel de ville.

Ces heures sont du lundi au jeudi, de 8 h 15 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 et le vendredi de 8 h 30 à 12 h, à l'exception des périodes de vacances, des jours fériés ou de toute période où l'hôtel de ville est fermé.

Une situation d'urgence pourrait nécessiter une intervention en dehors des heures établies.

Certaines vérifications peuvent être nécessaires auprès des différents services municipaux de la Ville à la suite d'une question posée sur les médias sociaux. Un délai est donc à prévoir lorsque requis.

Il est à noter que les réponses fournies aux questions sont valides à la date de la publication de ladite réponse.

Pour un traitement plus approfondi d'une question ou pour émettre un commentaire, il est également possible de communiquer avec la Ville de Lachute au 450 562-3781 ou par courriel à l'adresse lachute@ville.lachute.qc.ca.

La Ville de Lachute ne pourra pas en aucun cas être tenue responsable de l'absence de réponses, ainsi que dans le cas d'une période d'interruption de service de la part de Facebook ou de toute autre plateforme de médias sociaux.

Utilisation du logo de la Ville de Lachute

L'utilisation du logo ou des armoiries de la Ville de Lachute est strictement interdite sans autorisation explicite de la Ville. Tout document destiné à une diffusion grand public et portant le logo ou les armoiries de la Ville de Lachute doit d'abord être approuvé par la Ville. D'ailleurs, le règlement n° 95-458 portant sur l'usage des armoiries est disponible sur le site Web de la Ville de Lachute.

Publication de photos et de vidéos

Aucune photo et/ou vidéo ne sera publiée sur la page officielle de la Ville de Lachute, sauf celles prises par la Ville. Cependant, il est possible que la Ville fasse un appel aux citoyens qui souhaiteraient lui envoyer des photos prises lors d'événements spéciaux. Si tel est le cas, la Ville choisira les photos à afficher sur sa page et donnera le crédit aux photographes respectifs.



Informations

Les messages que la Ville de Lachute publie sur les réseaux sociaux n'ont pas préséance sur ceux diffusés dans les canaux d'information qu'elle utilise.

Si du contenu publié sur les médias sociaux diffère de celui diffusé sur le site Web de la Ville ou ailleurs, c'est la version papier dudit contenu qui a préséance sur le site Web et le contenu électronique.

Tout changement ou toute évolution dans la position officielle de la Ville seront communiqués en premier par les canaux officiels, tels que les communiqués de presse et le site Web de la Ville de Lachute.

Mise à jour de la Politique éditoriale des médias sociaux

La Ville de Lachute se réserve le droit de modifier la *Politique éditoriale des médias sociaux* en tout temps et sans préavis.