



DOLBEAU
MISTASSINI
LA CHALEUR DU NORD DU LAC

Politique éditoriale et médias sociaux

Ville de Dolbeau-Mistassini

Octobre 2015

Table des matières

Sommaire

1. Contexte	1
2. Objectifs.....	1
3. Définitions	1
4. Énoncés généraux	2
5. Champs d'application.....	2
6. Rôles et responsabilités.....	5
7. Manquement et sanction	6
8. Révision	7
9. Renseignements.....	7
ANNEXE I	8
Documents de référence	10

1. Contexte

La Ville de Dolbeau-Mistassini, souhaitant se rapprocher de la communauté et favoriser la participation citoyenne, utilise différents médiums d'information et d'interaction. La Politique éditoriale et médias sociaux présente les orientations et les règles de la Ville de Dolbeau-Mistassini en matière de diffusion des contenus sur ses différents médiums d'informations officiels, actuels ou futurs. Elle permet d'identifier les rôles et responsabilités de chacun, mais aussi de spécifier les contenus autorisés en lien avec la mission et les objectifs de la Ville. Elle encadre également les pratiques de gestion des propos des utilisateurs et l'utilisation par les employés des médias sociaux. Cette politique est complémentaire à la politique de communication.

2. Objectifs

L'établissement d'une Politique éditoriale et médias sociaux vise à maximiser les avantages liés à l'utilisation des différents médiums d'information tout en minimisant les risques éventuels. Plus spécifiquement, les objectifs sont :

- Déterminer les types de contenus qui seront publiés par la Ville de Dolbeau-Mistassini sur ses différents médiums d'information;
- Définir les paramètres selon lesquels la Ville de Dolbeau-Mistassini entend gérer les comportements des utilisateurs de ses plateformes Web;
- Guider les administrateurs dans le choix de contenu à publier;
- Déterminer des balises pour l'utilisation des médias sociaux par les employés;
- Promouvoir les activités et les événements organisés par ses différents services ou en partenariat avec ceux-ci;
- Réaliser des campagnes de sensibilisation et d'information;
- Partager des nouvelles, des règlements, des avis ou d'autres informations en lien avec la vie municipale;
- Maximiser l'utilisation des réseaux sociaux pour :
 - Joindre un maximum de personnes en peu de temps lorsque des situations importantes se présentent (effet viral);
 - Établir un climat d'échange et d'ouverture avec les citoyens;
 - Favoriser la participation citoyenne et l'expression des points de vue dans un climat serein et en fonction des règles établies dans la présente politique;
 - Interagir avec nos différents publics et connaître leur opinion sur les services et les activités de la Ville.

3. Définitions

Médias sociaux :

Site Internet ou application Web permettant d'interagir avec d'autres utilisateurs et de créer du contenu.

Médiums d'informations :

Ensemble des moyens de diffusion de l'information.

Nétiquette :

Ensemble des conventions de bienséance, formelles ou non, régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums, sur des médias sociaux ou par courrier électronique.

Politique éditoriale :

Ensemble des règles définissant l'orientation des contenus d'une publication visant à assurer la cohérence de l'expérience des utilisateurs et d'en construire l'identité.

Sensibilisation :

Action visant à rendre un public cible réceptif à quelque chose.

4. Énoncés généraux

- La Ville de Dolbeau-Mistassini est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employés ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer à la vie numérique, à partager et à faire rayonner les messages officiels de l'organisation en cohérence avec les principes de la présente politique. Une utilisation appropriée est nécessaire et doit se faire en conformité avec les différentes politiques de l'organisation;
- La présente politique s'applique en tout temps, soit durant et en dehors des heures de travail;
- Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées dans nos canaux d'informations officielles. Les réseaux sociaux de la Ville de Dolbeau-Mistassini s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers. Par exemple, si du contenu disponible sur les réseaux sociaux de la Ville est différent du contenu du site Web, le contenu du site Web prévaudra. 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 changements ou évolutions dans la position officielle de la Ville seront communiqués en premier par les publications officielles (communiqués de presse, déclarations médias, site Web, etc.);
- Lorsque possible, afin d'utiliser au maximum le potentiel de chaque médium d'information, le langage utilisé pour diffuser l'information pourra être adapté. Le message devrait toujours être adapté tant pour le public cible que pour la nature de celui-ci :
 - Sur les médias sociaux, en privilégiant un langage simple et un ton informel;
 - Sur le site Web, en privilégiant des phrases courtes, la voix active et les formulations positives.

5. Champs d'application

5.1. Contenu des publications

5.1.1. Événements et festivités

La Ville fait la promotion des événements dont elle est l'instigatrice directement ou par l'intermédiaire de ses différents services, et ce, sur l'ensemble des moyens de communication à sa disposition. La Ville

peut souligner l'apport des événements ou activités pour lesquels elle est partenaire, mais n'acceptera pas de diffuser d'autres formes de promotion au bénéfice de ceux-ci.

5.1.2. Communiqués de presse et actualité municipale

Tous les communiqués de presse rédigés par la Ville de Dolbeau-Mistassini sont publiés sur le site Web et peuvent, selon le sujet, être diffusés sur ses comptes médias sociaux officiels en version intégrale ou en résumé. Les communiqués ou autres informations conçus par d'autres organisations peuvent être publiés selon que le sujet soit d'intérêt public et qu'il ne constitue pas de la publicité pour une entreprise ou une organisation. Les séances du conseil municipal ou les interventions publiques ou médiatiques officielles des représentants de la Ville peuvent également faire l'objet de publications.

5.1.3. Publicités

Aucune publicité qui n'émane pas directement de la Ville, de ses services, de ses mandataires ou de ses partenaires n'est tolérée sur le site Web ou les comptes médias sociaux officiels de la Ville. La Ville de Dolbeau-Mistassini peut cependant mettre à la disposition des organisations des espaces réservés de publicité dont le sujet est d'intérêt public et n'engageant aucune responsabilité pour la Ville.

5.1.4. Information pratique et sensibilisation

Afin d'atteindre plusieurs de ses objectifs, la Ville utilisera ses différents véhicules de communication pour informer et sensibiliser le public à différents sujets. Elle diffuse également les informations pratiques pour les citoyens tels que l'état des routes, les rappels d'inscription aux activités de loisir, les informations portant sur les bibliothèques municipales et les arénas, les interruptions de certains services municipaux, etc.

5.1.5. Atouts du territoire et dynamisme de la communauté

La Ville peut, sur ses différents médiums d'information, mettre en valeur les spécificités de son territoire, ses attraits naturels ainsi que toute initiative démontrant sa vitalité et son dynamisme.

5.1.6. Hyperliens

Les utilisateurs des pages médias sociaux officiels de la Ville sont autorisés à publier des hyperliens, dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets qui sont abordés. La Ville publie aussi les hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés et en lien avec sa mission, mais n'est cependant pas responsable du contenu des sites externes.

5.1.7. Autres informations

En tout respect pour l'esprit de ses différentes politiques, la Ville se réserve le droit de diffuser du contenu dont l'objectif relève de la stratégie Web;

5.2. Publics cibles

La présente politique vise plus particulièrement les publics cibles externes tels que définis à la Politique de communication et les employés de la Ville quand à l'utilisation des médias sociaux.

5.3. Gestion des utilisateurs et des demandes d'informations

5.3.1. Nétiquette

La gestion de commentaires et des échanges numériques sur les différents médiums d'information de la Ville de Dolbeau-Mistassini se fera en accord avec la nétiquette disponible à l'annexe 1 de la présente politique.

5.3.2. Ton et contenu des échanges et des interactions

Il est permis et même encouragé de discuter de différents sujets sur les comptes médias sociaux officiels de la Ville de Dolbeau-Mistassini dans la mesure où les utilisateurs respectent la nétiquette associée à ces comptes ainsi que les conditions d'utilisation propres à chacun des médias utilisés. La Ville de Dolbeau-Mistassini n'émet pas d'opinion de nature politique par l'entremise de ses comptes médias sociaux officiels.

Les administrateurs de compte médias sociaux officiels se doivent d'utiliser un langage respectueux en tout temps, de tenir un discours institutionnel transparent et, dans la mesure du possible, de dégager les valeurs de la Ville dans ses propos.

La Ville se réserve le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié, de bannir un abonné ou de bloquer un utilisateur si elle constate que ce dernier récidive dans le non-respect des différentes règles applicables, tant en regard de la législation que de l'application de la nétiquette en vigueur.

Étant reconnu comme une municipalité de langue française au sens de la loi, les échanges sur les comptes médias sociaux officiels de la Ville de Dolbeau-Mistassini sont réalisés en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis. La Ville de Dolbeau-Mistassini encourage la qualité de la langue en toute circonstance.

5.3.3. Délai, validité et disponibilité des réponses

La page Facebook est principalement administrée pendant les heures normales de travail, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 00 à 16 h 30, sauf les jours fériés et les périodes de vacances.

Les réponses à toutes demandes acheminées par l'intermédiaire des médias sociaux devraient être données dans un délai raisonnable et, à cet effet, la Ville s'efforce d'exercer une veille active de ses différents comptes médias sociaux officiels. Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications sont parfois nécessaires auprès des différents services de la Ville de Dolbeau-Mistassini pour offrir une réponse adéquate. Ainsi, des délais peuvent être à prévoir et il est possible qu'une personne reçoive d'abord un accusé de réception et qu'une réponse plus précise lui soit fournie ultérieurement.

La Ville peut recommander un utilisateur à une autre ressource si sa question nécessite davantage d'explications, concerne une autre organisation ou est de nature privée.

Un problème urgent devrait être signifié par téléphone plutôt que par l'intermédiaire d'un média social ou d'un courriel.

5.3.4. Abonnements

Le fait que nous suivions les comptes médias sociaux d'un utilisateur ne signifie en aucun cas que nous endossons ses propos ou ses activités.

5.3.5. Demandes médias

Les questions des médias ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. Les journalistes qui souhaitent contacter la municipalité doivent le faire en communiquant directement avec le responsable des communications par courriel ou par téléphone.

5.3.6. Plaintes

Bien que la Ville réponde à plusieurs questions publiées sur sa page Facebook, elle ne traite pas les plaintes soumises par les utilisateurs sur les réseaux sociaux. Les utilisateurs qui souhaitent formuler une plainte sont encouragés à le faire par l'intermédiaire du site Web officiel de la Ville (dolbeau-mistassini.qc.ca) grâce aux formulaires établis à cet effet ou en téléphonant au 418 276-0160.

5.4. Dispositions législatives

La municipalité est soumise à différentes lois qui peuvent l'empêcher de diffuser certaines informations. Pour obtenir certains renseignements, vous pouvez adresser une demande d'accès à l'information auprès du Service du greffe.

6. Rôles et responsabilités

6.1. Direction générale

L'application de la présente politique relève de la Direction générale, en collaboration avec le responsable désigné des communications.

Il demeure de la responsabilité de tout employé qui agit comme administrateur ou éditeur d'un médium d'information officiel de la Ville de s'y conformer.

6.2. Employés

Les employés de la Ville qui possèdent un compte sur certains médias sociaux peuvent mentionner qu'ils sont des employés de la Ville. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles. Les employés sont personnellement responsables de toute activité qu'ils effectuent 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 doit avoir été préalablement autorisée par le responsable des communications.

Les employés sont conscients que l'abus et la mauvaise utilisation des médias sociaux par le personnel peuvent nuire à la productivité et à l'image de la Ville. Ainsi, l'utilisation des réseaux sociaux sur les heures de bureau relève strictement de motifs professionnels et liés à leur domaine d'expertise.

En tout respect du principe de loyauté envers l'employeur et des différentes politiques qui s'appliquent, il est interdit pour un employé d'émettre des commentaires désobligeants ou de faire preuve de harcèlement à l'égard de la Ville, d'un élu, d'un supérieur, d'un collègue de travail ou d'un partenaire de la Ville. Le fait de ne pas mentionner le nom de la personne ou de la clientèle ne dégage aucunement de cette responsabilité.

L'employé doit également respecter toutes les règles de confidentialité qui s'appliquent concernant des informations obtenues sur son lieu de travail ou traitées dans le cadre de ses fonctions.

La Ville n'est pas responsable envers l'employé pour tout dommage-intérêt direct ou indirect résultant d'un usage inapproprié des médias sociaux.

6.3. Utilisateurs

Chaque utilisateur a la responsabilité personnelle de ses commentaires et des renseignements qu'il fournit ainsi que la responsabilité de protéger sa vie privée et de respecter la vie privée des autres en ne publiant pas d'information confidentielle, délicate ou d'ordre personnel.

La Ville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. Elle ne peut pas traiter d'un cas ou d'un dossier en particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentiels.

6.4. Administrateurs de comptes médias sociaux officiels

Le responsable des communications veille à la gestion des administrateurs des comptes médias sociaux officiels. Toute publication de messages au nom de la Ville sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations.

La Ville de Dolbeau-Mistassini est présente sur certains réseaux sociaux et permet aux services et aux directions de la Ville de bénéficier de ces derniers. Une autorisation du responsable des communications est requise et certaines conditions doivent être respectées pour administrer ou créer un compte visant à diffuser de l'information officielle de la municipalité sur les réseaux sociaux.

Il demeure de la responsabilité de tout employé qui agit comme administrateur ou éditeur autorisé d'un médium d'information officielle de la Ville de se conformer aux dispositions de la présente politique.

7. Manquement et sanction

Un manquement à une règle prévue à la présente politique peut entraîner, sur décision de la municipalité et dans le respect de tout contrat de travail, l'application de toute sanction appropriée à la nature et à la gravité du manquement. La gravité du manquement pourrait également entraîner des poursuites judiciaires.

8. Révision

La présente politique sera révisée de façon périodique ou au besoin.

9. Renseignements

Pour tous renseignements, vous devez communiquer avec la Direction générale.

ANNEXE I

Nétiquette

Bienvenue sur cette page officielle de la Ville de Dolbeau-Mistassini

Cette page est un lieu d'échanges et d'informations. Nous vous encourageons à prendre part aux différentes discussions. Afin de préserver un climat de courtoisie, certaines règles de conduite sont toutefois essentielles.

La Ville de Dolbeau-Mistassini vous rappelle par ailleurs que les utilisateurs sont responsables de leur propos, de leur identification et des informations qu'ils affichent ou diffusent. Les médias sociaux sont des espaces publics.

1. Règles à respecter concernant la rédaction des messages :

- Internet possède son propre langage, faites-en un usage judicieux : l'utilisation des émoticônes est encouragée afin de clarifier les intentions de votre texte.
- Faire attention à l'usage des majuscules; sur le Web, les employer équivaut à crier.
- Agir sous votre identité réelle. L'utilisation de pseudonyme ne sera pas tolérée.
- Tout commentaire ou intervention doit être empreint de courtoisie.
- Respecter la vie privée des autres en ne faisant mention d'aucun renseignement personnel.
- Les propos ou commentaires tenus sur les différents médiums d'information détenus ou contrôlés par la Ville de Dolbeau-Mistassini doivent se rapporter à la vie de la Ville ou à celle de ces citoyens. Les commentaires hors propos ne sont pas acceptés.
- Les messages publicitaires ou commerciaux autres que ceux autorisés par la Direction générale, de même que les messages abusivement répétés, seront systématiquement effacés. Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la Ville de Dolbeau-Mistassini n'est autorisée.
- Les échanges se déroulent de manière générale en français.
- Les propos dont la compréhension est rendue trop difficile par l'usage d'un Français approximatif ou de piètre qualité seront supprimés.
- Il est permis d'ajouter aux messages des hyperliens vers d'autres sites seulement lorsque ceux-ci ne sont pas de nature commerciale et qu'ils sont en lien avec le sujet ou avec la Ville de Dolbeau-Mistassini. La Ville n'est cependant pas responsable du contenu des sites externes.

2. Règles à respecter concernant le respect des personnes et des lois :

- Les utilisateurs ont l'obligation de 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.
- Les utilisateurs doivent respecter la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne et le caractère personnel des renseignements relatifs à la vie privée d'une personne au sens du Code civil du Québec.
- Les propos diffamatoires, haineux, xénophobes, discriminatoires, homophobes, sexistes, contraires aux bonnes moeurs, grossiers, obscènes, manquant de respect envers les personnes (par exemple, en raison

de leur origine ethnique, de leur appartenance à une religion, de leur appartenance sexuelle ou à un groupe d'âge), ne sont pas acceptés.

- Les propos qui pourraient nuire à des membres de notre personnel ne seront pas tolérés.

3. Les droits de la Ville de Dolbeau-Mistassini :

- En diffusant votre contenu, vous accordez le droit à la Ville de l'utiliser indéfiniment, sans verser de droits d'auteur.
- La Ville se réserve le droit de ne pas publier tous les contenus. Il est également possible que votre contenu soit modifié pour des questions de taille, de longueur ou de clarté.
- La Ville se réserve le droit de supprimer tout commentaire ou publication jugés inappropriés, et ce, sans avertissement préalable à l'internaute.
- La Ville n'est nullement tenue de retirer votre contenu de ses différents médiums d'information, même si vous en faites la demande. Ainsi, nous vous conseillons de réfléchir aux conséquences de vos propos puisqu'ils peuvent être indexés dans les moteurs de recherche d'Internet, et ce, pour une durée indéfinie.

4. Dispositions générales :

- Les commentaires sur ces pages n'engagent que leurs auteurs.
- Les plaintes ne sont pas traitées sur les médias sociaux. Si vous désirez formuler une plainte, vous pouvez le faire par l'entremise de notre site Web ou encore appeler directement à la Ville.
- Les conditions d'utilisation de Facebook doivent également être respectées.
- La page Facebook de la Ville de Dolbeau-Mistassini est sous la responsabilité de la Direction générale. Nous nous réservons le droit de retirer tout commentaire ou publication jugés inappropriés. La Ville se réserve également le droit de modifier sa nétiquette sans préavis.

Documents de référence

Centre de ressources municipales en relations du travail et ressources humaines. (2012, Avril). *Modèle de politique portant sur les médias sociaux* . Québec.

Commission scolaire du Pays-des-Bleuets. (2014, Janvier 7). *Nétiquette* . Québec.

Ville de Boucherville. (2014, février 17). *Politique éditoriale – Médias sociaux* . Québec.

Ville de Rimouski. (2014, octobre 20). *Politique d'utilisation des médias sociaux* . Québec.

Ville de Saint-Colomban. (2012, Septembre 11). *Politique de communication et médias sociaux* . Québec.