

Politique éditoriale – Médias sociaux

Résolution no. 140217-35

Adoptée le 17 février 2014

Révisée le 29 juin 2016

**Service à la participation citoyenne, aux communications
et aux relations publiques**

Ville de Boucherville
POLITIQUE ÉDITORIALE - MÉDIAS SOCIAUX

Table des matières

1.	Définition	3
2.	Publics cibles	3
3.	Objectif	3
4.	Positionnement	4
5.	Contenu.....	4
	Nétiquette.....	4
	Lieux d'échanges	5
	Événements	5
	Communiqués de presse	5
	Publicités	5
	Hyperliens	6
	Demandes médias	6
	Plaintes	6
	Employés	6
	Confidentialité.....	6
6.	Administrateurs	7
7.	Politique de gestion des commentaires.....	8
	Ton des échanges.....	8
	Langue officielle.....	8
	Délai de réponse.....	8
	Validité et disponibilité des réponses.....	8
	Gestion des commentaires.....	9
	Utilisation d'images, vidéos ou tout autre contenu protégé par le droit d'auteur	9
	Utilisation du logo de la Ville de Boucherville	9
	Abonnements	9
	Réponses et messages privés sur Twitter	10
	Source	10
8.	Mise à jour de cette politique.....	10
	ANNEXE I - Nétiquette.....	11

Cette politique éditoriale s'adresse à toute personne qui souhaite participer aux discussions sur Internet, plus particulièrement sur les médias sociaux officiels de la Ville de Boucherville. Cette politique vise à encadrer les conduites des utilisateurs sur les médias sociaux afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

1. Définition

La politique éditoriale présente les engagements, les orientations et les règles de la Ville de Boucherville en matière de diffusion des contenus sur les comptes officiels de cette dernière. Elle permet entre autres d'identifier les personnes autorisées à diffuser du contenu sur les pages Facebook, Twitter et Vimeo, mais aussi à spécifier le contenu autorisé en lien avec la mission et les objectifs de la Ville de Boucherville.

Facebook institutionnel officiel : Ville de Boucherville

Twitter institutionnel officiel : @Boucherville_

Vimeo institutionnel officiel : Ville de Boucherville

2. Publics cibles

Résidents, citoyens corporatifs, entreprises, employés, futurs citoyens, visiteurs, fournisseurs, collaborateurs, toute personne faisant partie du milieu municipal ou intéressée par des sujets de nature municipale.

3. Objectifs

Les médias sociaux visent à :

1. Faire connaître la Ville de Boucherville
2. Partager des informations qui sont pertinentes pour nos publics cibles
 - Promotion d'activités et d'événements
 - Campagne de sensibilisation et d'information
 - Nouvelles
 - Règlements
 - Avis importants

- Etc.

3. Interagir avec nos publics et connaître leur opinion sur les services et les activités de la Ville

4. Positionnement

La Ville de Boucherville 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'entreprise. Une utilisation appropriée est cependant nécessaire.

5. Contenu

Les deux principaux objectifs de la présence de la Ville de Boucherville sur les médias sociaux sont d'informer un autre bassin de la population par l'intermédiaire de nouveaux moyens de communication qui sont extrêmement rapides et efficaces et de joindre un maximum de personnes (effet viral). Le Service à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques de la Ville souhaite entretenir des échanges avec son public cible afin de partager du contenu qui répond à la mission de la municipalité. Pour le Service, il est important d'établir un climat d'échange et d'ouverture avec les citoyens. Ainsi, nous encourageons fortement toute personne intéressée par la municipalité à participer aux échanges, dans la mesure où elle respecte les règles établies (présentées plus bas).

La Ville de Boucherville s'étant démarquée par sa présence sur les médias sociaux au cours de l'année 2012, continuera de s'impliquer à ce niveau en participant aux discussions, et ce, tout en faisant preuve de transparence et de respect. Les employés attitrés à la gestion des pages officielles sont des courroies de transmission des valeurs de l'organisation et s'assurent de divulguer des informations exactes et véridiques dans des délais raisonnables. Étant donné la nature universelle des médias sociaux, il n'en demeure pas moins que certaines balises et codes de conduite importants sont à respecter.

Nétiquette

La Nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums ou par courrier

électronique. La Nétiquette est disponible en annexe 1 de ce document, , sur notre site Web au boucherville.ca, sous le menu « médias » ainsi que sur notre page Facebook.

Lieux d'échanges

Il est permis et même encouragé de discuter de différents sujets sur les comptes de la Ville de Boucherville tant et aussi longtemps que les utilisateurs respectent la Nétiquette associée à ces pages ainsi que les conditions d'utilisation propres à chacun des médias utilisés. Les conditions d'utilisation sont disponibles sur les sites officiels respectifs de Facebook, Twitter et Vimeo. La Ville de Boucherville ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthiques et de déontologie.

Événements

La Ville fait la promotion de ses événements sur les différentes vitrines Web (Site Internet, réseaux sociaux, infolettres, etc.). Cependant, la Ville ne fait pas la promotion des événements des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire. Les organisations reconnues peuvent recevoir différentes sortes de soutien, mais ne peuvent promouvoir leurs événements sur les comptes officiels de la Ville.

Communiqués de presse

Tous les communiqués de presse rédigés par la Ville de Boucherville ainsi que toute information considérée pertinente par la Ville pour ses abonnés sont publiés sur les comptes officiels Facebook et Twitter. Les autres communiqués (conçus par d'autres organisations) peuvent être publiés sur le site Web, mais ne sont pas diffusés systématiquement sur les médias sociaux.

Publicités

Aucune publicité provenant d'organismes ou d'entreprises n'est tolérée sur les réseaux sociaux de la Ville de Boucherville.

Hyperliens

Les utilisateurs des médias sociaux 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 des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés et en lien avec sa mission, mais n'est cependant pas responsable du contenu externe vers lesquels mènent ces hyperliens.

Demandes médias

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la municipalité doivent contacter les personnes responsables des relations médias du Service à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques par courriel ou par téléphone. Les questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux (page Facebook de la Ville ou compte Twitter). La Ville de Boucherville ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées sur ses comptes officiels.

Plaintes

Bien que la Ville réponde à plusieurs questions publiées sur ses pages institutionnelles, elle ne traite pas les plaintes soumises par les utilisateurs sur les réseaux sociaux. Si vous désirez formuler une plainte, vous pouvez le faire par l'entremise du site Web au boucherville.ca sous *Résidants* dans la section *Requêtes et commentaires* ou encore en appelant directement à la Ville au 450-449-8100.

Employés

Les employés de la Ville qui possèdent un compte sur certains médias sociaux comme Twitter ou Facebook, 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.

Confidentialité

Telle que le mentionne la Nétiquette de la Ville de Boucherville, 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'informations confidentielles, par exemple des renseignements délicats ou personnels.

La Ville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. La municipalité ne peut pas traiter d'un cas ou d'un dossier en particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle, tels que, les informations relatives aux dossiers d'enquêtes.

La municipalité est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Cette loi garantit la protection des renseignements personnels. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail, ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. Si vous souhaitez obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information. Le formulaire de demande d'accès à l'information est disponible sur le site Internet de la Ville.

6. Administrateurs

Le Service à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques de la Ville de Boucherville est responsable de la gestion des comptes Facebook, Twitter et Vimeo officiels de la Ville de Boucherville. Toute publication de messages au nom de la Ville sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations.

Les employés ne peuvent en aucun cas parler au nom de la Ville dans leurs publications sur le Web. Il en est de même pour les partenaires de la Ville, les bénévoles, les membres de commissions et de comités, etc.

Tel que mentionné dans le Guide de fonctionnement à l'attention des membres des comités et commissions de participation citoyenne, ces derniers ne peuvent créer leur propre page Facebook. Pour toute diffusion d'informations auprès de la population, les membres doivent contacter le Service à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques afin d'obtenir une autorisation.

La Ville de Boucherville est présente sur certains réseaux sociaux et permet aux services et aux directions de la Ville de bénéficier de ces derniers. La Ville analysera cependant toute demande effectuée par un autre service ou une direction en ce qui a trait à la création d'un compte sur les réseaux sociaux. L'obtention d'une autorisation relèvera de la direction générale sur recommandation du Service à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques. Aucun service ne peut créer un compte sans d'abord obtenir l'approbation de la direction générale.

7. Politique de gestion des commentaires

Ton des échanges

Tel que spécifié dans la Nétiquette, les internautes doivent utiliser un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de la Ville. Les gestionnaires de communauté se doivent aussi d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Il ou elle tiendra un discours institutionnel et transparent et tentera de dégager dans ses propos les valeurs de la Ville de Boucherville.

Langue officielle

La personne qui répondra à un commentaire ou qui publiera une information sur les médias sociaux de la Ville de Boucherville le fera en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis. La qualité de la langue doit également être impeccable en toute circonstance.

Délai de réponse

Les réponses Facebook ainsi que Twitter devraient être données rapidement. Une veille constante des médias sociaux est donc effectuée. Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications sont nécessaires auprès des différents Services et Directions de la Ville de Boucherville. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications. En moyenne, 48 heures (jours ouvrables) sont à prévoir.

Validité et disponibilité des réponses

Les informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne qui a posé une question sur Facebook reçoive une réponse temporaire, par exemple lui avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise, lui sera fournie ultérieurement.

À moins d'une urgence qui nécessiterait une intervention immédiate, la page Facebook est gérée pendant les heures de travail, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 15 à 16 h 30, sauf les jours fériés. Un responsable a été identifié au sein de l'équipe du Service à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques, afin d'intervenir rapidement, peu

importe le moment, le cas échéant. Pendant la période estivale, l'horaire du vendredi est de 8 h 30 à 12 h.

Gestion des commentaires

La Ville peut référer un utilisateur à une autre ressource si jamais sa question nécessite davantage d'explications ou si la question en est une de nature privée. La Ville se réserve aussi le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou qui ne respecte pas sa Nétiquette ou encore les conditions d'utilisation en vigueur sur Facebook et sur Twitter. Ces différentes politiques encadrent la publication des commentaires. La Ville peut aussi bannir un abonné si elle constate que ce dernier récidive dans le non-respect des différentes politiques citées plus haut.

Utilisation d'images, vidéos ou tout autre contenu protégé par le droit d'auteur

La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent. La publication d'images, de vidéos ou de toute autre œuvre, même sur les réseaux sociaux, nécessite d'avoir les droits pour utiliser ces mêmes images. Il faut toujours s'assurer de ces droits. Pour plus de renseignements sur les droits d'auteurs, il est possible de consulter le site de [l'Office de la propriété intellectuelle du Canada](#) ou encore les conditions d'utilisation de [Facebook](#), [Twitter](#) et [Viméo](#) qui ont aussi des politiques relatives à ce sujet.

Utilisation du logo de la Ville de Boucherville

L'utilisation de notre logo est interdite sans consentement explicite de la part du Service à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques, peu importe le type d'utilisation.

Abonnements

Le fait que nous suivions les comptes Twitter, Facebook ou Viméo d'un utilisateur ne signifie pas que nous endossons ses propos ou ses activités. Nous suivons les comptes qui semblent être pertinents en lien avec notre mandat et en tant qu'organisme public.

Réponses et messages privés sur Twitter

La plupart des questions qui nous seront transmises via Twitter seront traitées au cas par cas et des réponses seront fournies lorsque nous le jugerons approprié. Étant donné le flot d'informations continu sur Twitter, il nous est impossible de répondre à toutes les questions adressées à la Ville.

En raison de la règle des 140 caractères sur Twitter, nous utilisons régulièrement des liens raccourcis qui mènent aux articles du site Web de la municipalité.

Source

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées dans nos canaux d'informations habituels. Les réseaux sociaux de la Ville de Boucherville, s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers. 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 de Boucherville seront communiqués en premier par les publications officielles (communiqués de presse, déclarations médias, site Web, etc.)

8. Mise à jour de cette politique

La Ville de Boucherville se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié. Si vous avez des questions concernant cette politique, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse suivante : information@boucherville.ca

ANNEXE I

Nétiquette

Bienvenue sur la page officielle de la Ville de Boucherville!

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

- Utiliser un langage respectueux dans les commentaires et les interventions
- L'usurpation d'identité ainsi que les pseudonymes sont interdits.
- Faire attention à l'usage des majuscules; les employer équivaut à crier
- Ne pas publier de message à répétition ou hors sujet
- Respecter la vie privée des autres en ne publiant pas d'informations confidentielles, par exemple des renseignements personnels
- Ne pas tenir de propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes ou sexistes
- Aucune attaque personnelle ou atteinte à la vie privée n'est tolérée
- Les grossièretés et les obscénités ne sont pas acceptées
- Aucune sollicitation publicitaire ou promotionnelle n'est permise. Seule la promotion des événements organisés par la Ville ou dont la Ville est partenaire est acceptée
- Les organismes accrédités ou reconnus par la Ville de Boucherville peuvent bénéficier d'un soutien au niveau de la promotion de leurs activités (voir notre page sur les [organismes reconnus](#)) mais ne peuvent se servir de la page Facebook de la Ville pour promouvoir leurs événements
- Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants, ou des autorités de la Ville de Boucherville n'est autorisée
- Les échanges doivent se dérouler en français. Certains termes techniques et/ou réponses peuvent être inscrits en anglais, à la discrétion de la Ville
- Les usagers 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 conditions d'utilisation de Facebook doivent également être respectées.
- Les administrateurs de la page Facebook de la Ville de Boucherville se réservent le droit d'exclure une personne qui ne respecterait pas les règles de conduite décrites précédemment, de sa page
- Les demandes médias doivent être adressées à la personne responsable des relations médias aux Services à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques.
- 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.
- Pour adresser toute question aux élus municipaux, nous vous invitons à les contacter en leur écrivant directement par courriel à prenom.nom@boucherville.ca ou encore en assistant à l'une des séances publiques du conseil municipal ou au Déjeuner du maire. Aucune réponse de ce type ne sera fournie sur Facebook.

Ville de Boucherville
POLITIQUE ÉDITORIALE - MÉDIAS SOCIAUX

La page Facebook de la Ville de Boucherville est sous la responsabilité des Services à la participation citoyenne, aux communications et aux relations publiques. Nous nous réservons le droit de retirer tout commentaire ou publication jugés inappropriés. La Ville de Boucherville se réserve également le droit de modifier sa nétiquette sans préavis.

La Ville de Boucherville et le personnel affecté à l'édition des messages ne sont pas responsables des contenus des sites externes, provenant des hyperliens.

La page Facebook est gérée selon les heures de travail des employés assignés à cette tâche, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 15 à 16 h 30. En période estivale, l'horaire du vendredi est de 8 h 30 à 12 h. C'est donc dans cet intervalle de temps que des réponses seront fournies aux internautes. Pour toute urgence, vous devez contacter les services d'urgence (9-1-1). Aucune aide ne peut être apportée par l'entremise des médias sociaux.

Merci de votre collaboration et bienvenue parmi nous!