



L'ASSOMPTION
Ville de culture et de patrimoine

Politique éditoriale des médias sociaux de la Ville de L'Assomption



Mars 2017

Table des matières

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Objectif de la politique | 4 |
| Article 1 Définition des médias sociaux..... | 4 |
| Article 2 Partenariat avec le site Internet..... | 4 |
| Article 3 Médias sociaux utilisés..... | 5 |
| Article 4 Objectifs de l'utilisation des médias sociaux | 5 |
| Article 5 Publics cibles | 5 |
| Article 6 Positionnement | 6 |
| Article 7 Contenu des médias sociaux..... | 6 |
| Article 8 Ligne éditoriale..... | 6 |
| Article 9 Période d'élections | 7 |
| Article 10 Événements ou activités diverses | 7 |
| Article 11 Communiqués de presse | 7 |
| Article 12 Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi..... | 7 |
| Article 13 Publicités | 8 |
| Article 14 Hyperliens | 8 |
| Article 15 Plaintes et requêtes | 8 |
| Article 16 Demandes médias | 9 |
| Article 17 Abonnements et abonnés | 9 |
| Article 18 Nétiquette..... | 9 |
| Article 19 Situations d'urgence..... | 10 |
| Article 20 Gestion des médias sociaux | 10 |
| Article 21 Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux..... | 10 |
| Article 22 Gestion des questions et des commentaires | 11 |
| Article 23 Réponses aux commentaires et aux questions..... | 11 |
| Article 24 Langue officielle | 11 |
| Article 25 Représentation de la Ville dans les médias sociaux..... | 12 |

Article 26 Le conseil municipal12
Article 27 Utilisation de l'image de la Ville.....13
Article 28 Droit d'auteur et respect de la vie privée13
Article 29 Mise à jour de cette politique13
Annexe14

Objectif de la politique

Cette politique éditoriale s'adresse à toute personne souhaitant participer aux discussions sur Internet, plus particulièrement sur les médias sociaux officiels de la Ville de L'Assomption.

Elle vise à encadrer la conduite des utilisateurs afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

Article 1 Définition des médias sociaux

La politique éditoriale présente les engagements, les orientations et les règles de la Ville de L'Assomption en matière de diffusion des contenus sur sa page Facebook. Elle permet entre autres d'identifier les personnes autorisées à diffuser du contenu sur la page Facebook, mais aussi à spécifier le contenu autorisé en lien avec la mission et les objectifs de la Ville de L'Assomption.

Facebook institutionnel officiel : [Ville de L'Assomption | Loisirs et culture](#)
Ville de L'Assomption (à l'étude)

Compte sur YouTube : [Ville de L'Assomption - YouTube](#)

Article 2 Partenariat avec le site Internet

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément des méthodes d'information dites traditionnelles utilisées par la Ville de L'Assomption. Les médias sociaux doivent être utilisés en partenariat avec le site Internet. Ces derniers ne se substituent pas au site Internet, qui demeure la principale référence pour les citoyens.

Les médias sociaux complètent la mission du site Internet, en mettant en lumière de l'information sélectionnée et en rejoignant directement les citoyens dans leur quotidien.

Article 3 Médias sociaux utilisés

Seuls les comptes autorisés par la direction générale peuvent être utilisés. Les individus qui tentent d'ouvrir un compte au nom de la Ville ou d'une identité lui étant associée pourront faire face à la justice. De plus, uniquement les employés désignés comme responsables peuvent gérer les comptes au nom de la Ville de L'Assomption.

Article 4 Objectifs de l'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux utilisés par la Ville de L'Assomption visent à :

- informer les citoyens et les citoyennes;
- dynamiser l'image de la Ville;
- valoriser les projets réalisés;
- répondre aux questions et commentaires de la population;
- favoriser la participation citoyenne;
- faire des placements publicitaires à peu de frais;
- mousser le sentiment d'appartenance;
- augmenter la transparence de l'administration.

Article 5 Publics cibles

Plusieurs publics cibles sont visés par les médias sociaux de la Ville : 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.

Article 6 Positionnement

La Ville de L'Assomption 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 ses messages officiels. Une utilisation appropriée est cependant nécessaire.

Article 7 Contenu des médias sociaux

Par le biais des médias sociaux, la Direction générale | Communications souhaite partager de l'information municipale grâce à des plateformes qui permettent un lieu d'échanges et de discussions. Toute personne intéressée par l'actualité municipale assomptionniste est encouragée à participer aux échanges, dans la mesure où elle respecte les règles établies (voir Annexe).

La Direction générale | Communications a la responsabilité de gérer les médias sociaux officiels de la Ville de L'Assomption et doit le faire en respectant les valeurs de l'organisation municipale et en divulguant des informations exactes dans des délais raisonnables. Étant donné la nature universelle et l'effet viral des médias sociaux, un code de conduite doit être appliqué.

Article 8 Ligne éditoriale

La Ville de L'Assomption s'assure de ne pas émettre d'opinion politique à travers ses différents médias sociaux. De par sa vocation, la Ville est un organisme neutre, au service des citoyens. Lorsque la Ville de L'Assomption prend une position claire sur un sujet, celle-ci peut être défendue sur les médias sociaux, avec l'accord de la direction générale.

Article 9 Période d'élections

Lors de période électorale, la Ville de L'Assomption ne doit en aucun cas prendre parti ou défendre les candidats, ni émettre des commentaires ou des opinions sur le sujet. Durant des élections municipales, les candidats aux différents postes de conseillers ou à la mairie ne pourront pas utiliser les médias sociaux officiels de la Ville de L'Assomption pour présenter leurs idées.

Dans la mesure du possible, tout contenu en lien avec leur campagne électorale sera retiré des médias sociaux appartenant à la Ville.

Article 10 Événements ou activités diverses

Le choix des activités ou des événements partagés par la Ville de L'Assomption est à la discrétion de celle-ci. Toutefois, ceux-ci devraient être organisés ou financés en grande partie par la Ville.

Article 11 Communiqués de presse

Les communiqués de presse publiés par la Ville de L'Assomption peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à la discrétion de la Ville. Pour avoir accès à l'ensemble des communiqués de presse, il est recommandé de visiter le site Internet de la Ville (www.ville.lassomption.qc.ca).

Article 12 Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi

Selon les médias sociaux utilisés, les appels d'offres, les avis publics, les règlements et les offres d'emploi peuvent être diffusés par la Ville de L'Assomption, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation. Pour avoir accès à toutes les publications, il est recommandé de consulter le site Internet de la Ville (www.ville.lassomption.qc.ca).

Article 13 Publicités

Aucune publicité ne sera faite sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de L'Assomption, à l'exception de la publicité conçue par la Ville. Toute publicité externe aux activités de la Ville de L'Assomption ne sera pas publicisée, partagée ou approuvée. Les utilisateurs qui afficheront de la publicité sur les comptes sociaux de la Ville de L'Assomption recevront jusqu'à trois (3) avertissements, avant de devoir être exclus du compte en question.

Aucune publicité provenant d'organismes ou d'entreprises n'est tolérée sur la page Facebook.

Article 14 Hyperliens

Les utilisateurs de la page Facebook de la Ville de L'Assomption sont autorisés à publier des hyperliens, dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets qui ont récemment été abordés. La Ville publie aussi des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés, mais n'est pas responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

Article 15 Plaintes et requêtes

Les plaintes des citoyens et citoyennes ne seront pas traitées publiquement sur les médias sociaux. Les gestionnaires des médias sociaux s'assureront de faire un suivi et de transmettre les coordonnées des personnes à joindre pour émettre les plaintes. Les questions, pour leur part, recevront des réponses dans les meilleurs délais.

Article 16 Demandes médias

Les demandes d'entrevue et les questions des médias ne seront pas traitées sur les médias sociaux, qu'il s'agisse de messages privés ou non. Les utilisateurs en question devront continuer de transiger par la Direction générale | Communications pour toute demande.

Article 17 Abonnements et abonnés

En aucun cas, il doit être interprété que la Ville de L'Assomption soutient ou endosse les propos partagés par les personnes abonnées à ses médias sociaux, ni même par les médias sociaux qu'elle suit afin de s'informer.

La Ville de L'Assomption doit toutefois s'assurer de suivre du contenu pertinent, en lien avec sa vocation d'administration municipale. Il est également possible de suivre des organismes financés et reconnus par la Ville, tout comme des citoyens et citoyennes, si le contenu qu'ils diffusent est pertinent. La Ville de L'Assomption doit être équitable dans ses abonnements, en s'abstenant de faire du favoritisme (ne s'abonner à aucun parti politique ou s'abonner à tous les partis politiques, par exemple).

Article 18 Nétiquette

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Celle-ci se retrouve en annexe de la présente politique éditoriale des médias sociaux. La nétiquette sera affichée clairement sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de L'Assomption, en plus d'être publiée sur le site Internet de la Ville. Il sera supposé que tous les utilisateurs ont pris connaissance de la nétiquette et l'acceptent telle quelle.

Article 19 Situations d'urgence

En cas de situation d'urgence, les médias sociaux de la Ville de L'Assomption peuvent être utilisés plus fréquemment qu'à l'habitude, afin de diffuser l'information jugée la plus pertinente. Par conséquent, les interactions avec les abonnés peuvent être retardées afin de prioriser les informations urgentes.

Les médias sociaux de la Ville de L'Assomption ne sont pas un service d'urgence : ils sont utilisés comme moyen de transmission pour rejoindre les citoyens et citoyennes afin de les informer et partager la situation d'urgence.

Article 20 Gestion des médias sociaux

La Direction générale | Communications de la Ville de L'Assomption est responsable de la gestion des comptes sociaux de la Ville.

Article 21 Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux

Afin de suivre l'évolution des technologies et des communications, la Ville de L'Assomption s'assurera de demeurer à l'écoute des besoins des citoyens et adaptera sa présence Web au besoin.

La création de nouveaux comptes sur les médias sociaux devra obligatoirement obtenir l'approbation de la Direction générale | Communications. La mise en place de nouveaux comptes devra être analysée et planifiée afin de bien comprendre la clientèle cible.

Article 22 Gestion des questions et des commentaires

La gestion des demandes d'information et des commentaires est un élément important des médias sociaux. La Ville de L'Assomption encourage la participation citoyenne sur l'ensemble de ses médias sociaux, bien qu'elle ait mis en place une nétiquette visant à encadrer les interactions avec les abonnés.

Les gestionnaires des médias sociaux s'assurent de faire les suivis nécessaires aux questions, aux commentaires et aux demandes d'information sur les médias sociaux de la Ville, afin de valider les réponses à fournir aux citoyens.

Article 23 Réponses aux commentaires et aux questions

Les réponses aux commentaires et aux questions se font durant les heures officielles d'ouverture des bureaux, à l'exception des situations d'urgence. De façon optimale, un suivi devrait être effectué dans les 24 à 48 heures suivant la question ou le commentaire.

Comme 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.

Article 24 Langue officielle

La personne qui répondra à un commentaire ou qui publiera une information sur les comptes sociaux de la Ville de L'Assomption 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.

Article 25 Représentation de la Ville dans les médias sociaux

Les employés de la Ville ne peuvent en aucun cas répondre au nom de la Ville de L'Assomption sur ou avec leurs médias sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la Ville de L'Assomption peuvent répondre au nom de la Ville.

Les employés de la Ville ont en tout temps l'obligation de préserver la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre de leur travail. Aussi, il doit agir en conformité avec l'obligation de loyauté qui leur incombe à l'égard de la Ville.

Les employés de la Ville sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels. Il est important de rappeler que plusieurs médias sociaux peuvent être publics et que les informations peuvent être visibles de tous. Les employés de la Ville doivent donc faire preuve de jugement dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur.

Article 26 Le conseil municipal

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 L'Assomption 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. Ils devront également faire preuve de parcimonie s'ils émettent des commentaires sur les médias sociaux utilisés et gérés par la Ville.

Article 27 Utilisation de l'image de la Ville

Les armoiries officielles de la Ville doivent apparaître sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de L'Assomption. L'utilisation des armoiries est interdite sans le consentement explicite de la part de la Direction générale | Communications.

Article 28 Droit d'auteur et respect de la vie privée

La Ville de L'Assomption s'assure de respecter le droit d'auteur et la vie privée lors de ses publications. Par conséquent, seules les images autorisées sont publiées sur les différents médias sociaux de la Ville. Au besoin, la source des images est indiquée directement sur les images publiées ou dans le texte qui accompagne les images en question.

Article 29 Mise à jour de cette politique

La Ville de L'Assomption se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié.

Annexe

NÉTIQUETTE

Les médias sociaux utilisés et gérés par la Ville de L'Assomption comportent certaines règles. Les utilisateurs sont invités à en prendre connaissance avant d'interagir sur les différents médias sociaux.

Il est toutefois tenu pour acquis que ces conditions sont comprises de tous et, par conséquent, s'appliquent sans avertissement préalable.

La Ville de L'Assomption possède actuellement un (1) compte sur Facebook :

- Ville de L'Assomption | Service des loisirs et de la culture

La Ville de L'Assomption possède actuellement un (1) compte sur YouTube :

- Ville de L'Assomption

Sachez que seuls ces médias sociaux sont reconnus par la direction générale et le conseil municipal de la Ville de L'Assomption. Tout autre profil ou page sur les médias sociaux qui publie sous le nom de la Ville de L'Assomption ou d'une de ses propriétés s'expose à des conséquences légales.

Les médias sociaux sont en place pour informer, mais également pour permettre les discussions. Les citoyens et citoyennes sont donc invités à participer aux échanges. Toutefois, certaines règles s'appliquent, à savoir :

La Ville de L'Assomption encourage la diffusion et le partage d'informations mises à la disponibilité des abonnés;

- La Ville de L'Assomption encourage fortement les abonnés à utiliser un français correct lors des échanges;
- La Ville de L'Assomption demande aux abonnés le respect des autres utilisateurs dans leurs propos. Tout commentaire jugé irrespectueux, raciste, sexiste, agressif, violent ou harcelant sera automatiquement supprimé;
- La Ville de L'Assomption se réserve le droit de bloquer un abonné si celui-ci contrevient à la nétiquette. La Ville de L'Assomption émettra au préalable un avertissement aux abonnés en question;
- Seules les publicités créées et autorisées par la Ville de L'Assomption seront permises. Les autres publications à caractère publicitaire ne seront pas autorisées et seront supprimées*;
- Les publications de la Ville de L'Assomption n'engagent que la Ville de L'Assomption, même si elles mentionnent d'autres organismes. Par conséquent, si des informations publiées sont inexactes, la Ville de L'Assomption n'en sera pas tenue responsable;

- Les conditions d'utilisation des médias sociaux respectifs, de même que les différents articles des codes civil et criminel du Québec doivent être respectés.

La page Facebook de la Ville de L'Assomption | Service des loisirs et de la culture est gérée par la Direction générale | Communications. La Ville de L'Assomption se réserve le droit de modifier la nétiquette sans préavis.

La page Facebook de la Ville de L'Assomption | Service des loisirs et de la culture est gérée sur les heures d'ouverture des bureaux, soit du lundi au vendredi. Ainsi, les réponses aux questions et aux commentaires se feront durant cette période, et ce, dans un délai le plus respectable possible.

*Pour la page Facebook de la Ville de L'Assomption | Service des loisirs et de la culture, seuls les événements organisés ou financés (en tout ou en partie) par la Ville de L'Assomption pourront être publicisés. La décision revient à la Ville de L'Assomption, qui n'a aucune obligation de diffusion envers ces événements. Toute publicité autre sera supprimée et les demandes de publicité seront refusées.