

POLITIQUE DES MÉDIAS SOCIAUX

VILLE DE POINTE-CLAIRE

Juin 2020



TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE _____	3
RÔLES ET RESPONSABILITÉS _____	4
CONTENU _____	5
GESTION DES COMMENTAIRES _____	7
INTERRUPTION DE SERVICE _____	7
MISE À JOUR _____	7
ANNEXE – NÉTIQUETTE _____	8

MISE EN CONTEXTE

La Politique des médias sociaux de la Ville de Pointe-Claire encadre les pratiques d'utilisation des médias sociaux de la Ville, les échanges avec la communauté, la diffusion d'information et vise à s'assurer que ceux-ci se déroulent dans un climat courtois et respectueux.

La Ville de Pointe-Claire possède un compte sur différents médias sociaux :



Facebook



LinkedIn



Vimeo



Instagram



Twitter

Public cible

Toute personne intéressée par les activités de la Ville de Pointe-Claire, qu'il s'agisse de citoyennes et citoyens, de gens d'affaires, d'organismes, de journalistes, etc.

Objectifs de l'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux sont notamment utilisés pour :

- Faire la promotion de la Ville, de ses événements, de ses installations et de ses services;
- Créer une communauté interactive et faciliter la communication;
- Développer le sentiment d'appartenance;
- Diffuser de l'information;
- Recruter du personnel.



RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Service des communications

La gestion des médias sociaux de la Ville relève du Service des communications et des personnes qu'elle désigne. Toute publication au nom de la Ville sur les médias sociaux est réalisée par les personnes autorisées.

Direction générale

La Direction générale analyse toutes les demandes concernant la création d'un nouveau compte. Elle seule les autorise, sur recommandation du Service des communications pour tous services, comités, équipes de la Ville ou organismes reconnus.

Élu(e)s

Les élu(e)s qui possèdent un ou des comptes de médias sociaux peuvent interagir et exprimer leurs opinions politiques sur leurs comptes personnels. Les élu(e)s peuvent commenter et interagir sur les médias sociaux de la Ville.

Employé(e)s

La Ville encourage ses employé(e)s ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer, à partager et à faire rayonner les messages de la Ville. Les interventions doivent respecter les règles établies par le Code d'éthique et de déontologie des employé(e)s et de la Politique de sécurité informatique. Seul le personnel autorisé peut utiliser les médias sociaux pendant les heures de travail et uniquement à des fins professionnelles.

Les employé(e)s de la Ville, qui possèdent un ou des comptes de médias sociaux, peuvent s'identifier comme étant à l'emploi de la Ville dans la section prévue à cet effet.

Lorsqu'ils interviennent sur leurs médias sociaux personnels, les employé(e)s de la Ville doivent agir avec loyauté, professionnalisme et faire preuve de jugement dans leurs commentaires en lien avec leurs fonctions, leurs collègues et leur employeur. Malgré leur lien d'emploi, leurs messages, leurs opinions et leurs prises de position sont strictement personnels. Même effacés après diffusion, les propos tenus demeurent sur le Web.

Chaque employé(e) a le devoir de respecter la confidentialité des renseignements détenus par la Ville. Les employé(e)s ne doivent pas divulguer d'information privée, des données confidentielles ou stratégiques de la Ville, de son personnel, de sa population, de ses partenaires et de ses fournisseurs ou des usagers de ses réseaux sociaux. La Ville peut exiger la modification ou le retrait de propos, renseignements ou autres publiés sur les médias sociaux par ses employé(e)s.

Si la Ville a des motifs raisonnables de croire qu'un(e) employé(e) ne respecte pas la présente politique, elle se réserve le droit d'exercer une surveillance et des vérifications ponctuelles. Des mesures disciplinaires seront prises en fonction de la nature et de la gravité de la situation. Les mesures disciplinaires peuvent aller d'un avertissement à un congédiement en cas de manquement grave ou répété.

CONTENU

La Ville utilise les médias sociaux pour transmettre de l'information citoyenne, en lien avec l'organisation municipale, ses services ou sa mission. Seule l'information provenant de la Ville sera partagée. Il est à noter que les médias sociaux sont un complément aux autres outils d'information utilisés par la Ville.

Événements et activités

La Ville fait la promotion de sa programmation sur ses différents médias sociaux. Seuls les événements et activités de la Ville et des organismes paramunicipaux sont partagés.

Communiqués de presse, actualités et autres communications officielles

Les communiqués de presse, actualités ou autres nouvelles publiés par la Ville peuvent être diffusés sur les médias sociaux. Pour consulter l'ensemble des publications, il est recommandé de visiter le site Web de la Ville.

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

Les appels d'offres, les avis publics, les règlements et les offres d'emploi de la Ville peuvent être diffusés sur les médias sociaux. En cas de divergence entre les versions disponibles en ligne et les documents officiels, ces derniers ont préséance.

Publicité et promotion

Seules les publicités et la promotion des activités de la Ville sont diffusées sur ses réseaux sociaux.

Demandes médias

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la Ville doivent communiquer avec les personnes responsables des relations médias par courriel ou par téléphone. Les demandes de journalistes doivent être transmises par courriel à communications@pointe-claire.ca ou encore en appelant à la Ville au **514 630-1200**.

Contenu politique

La Ville ne prend cause pour aucun(e) élu(e) ou candidat(e) en période électorale, ni n'émet aucun commentaire ou opinion à cet égard. Elle se réserve le droit de retirer tout contenu en lien avec des activités électorales ou de politique partisane sur ses médias sociaux.

Hyperliens

Les internautes sont autorisés à publier des hyperliens dans leurs commentaires sur les médias sociaux de la Ville, dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. La Ville publie aussi des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonné(e)s en lien avec sa mission, mais n'est pas responsable du contenu externe et de la sécurité des sites de ces hyperliens.



Logo de la Ville

Le logo de la Ville de Pointe-Claire apparaît sur les médias sociaux de la Ville. L'utilisation du logo de la Ville est interdite sans consentement préalable et écrit du Service des communications, et ce, peu en importe l'usage.

Langues officielles

Dans le respect du statut bilingue de la Ville, les messages sont diffusés dans les deux langues officielles. Les commentaires des internautes peuvent être rédigés dans l'une ou l'autre des deux langues officielles et toute réponse de la Ville sera écrite dans la langue utilisée.

Confidentialité

Dans ses publications sur les médias sociaux, la Ville de Pointe-Claire est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels qui garantit la protection des renseignements personnels.

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

Lorsqu'elle publie des images, des vidéos ou toute autre œuvre sur les médias sociaux, la Ville s'assure d'avoir tous les droits d'utilisation.

Situation d'urgence

En cas de situation d'urgence, la Ville peut prioriser ses médias sociaux pour informer les citoyennes et citoyens en raison de leur instantanéité et de leur rapidité de diffusion exponentielle.

La population doit communiquer avec le Service inspection – sécurité publique au 514 630-1234 pour les urgences municipales et avec le 9-1-1 pour toute autre urgence.



GESTION DES COMMENTAIRES

La Ville de Pointe-Claire encourage la participation citoyenne sur ses médias sociaux, dans le respect de sa nétiquette.

Nétiquette

La nétiquette correspond à l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes. La nétiquette de la Ville de Pointe-Claire, en annexe à ce document, comprend l'ensemble des balises et codes de conduite à respecter lors des échanges.

Questions et commentaires

Seuls les questions et commentaires formulés dans le respect de la nétiquette seront considérés pour une réponse. Les réponses pourront être données publiquement ou en privé, selon leur nature.

Délai du temps de réponse

La gestion des médias sociaux a lieu pendant les heures de bureau. Les commentaires et questions envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou lors de jours fériés sont traités au cours des jours ouvrables subséquents, et ce, dans les meilleurs délais.

Modération

La Ville se réserve le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou de bannir un(e) abonné(e) en cas de non-respect de cette présente politique et de sa nétiquette.

Plaintes et requêtes

Les citoyennes et citoyens qui désirent formuler une plainte ou une requête doivent procéder par l'entremise du site Web de la Ville, de l'application mobile **Voilà ! Signalement** ou encore en appelant à la Ville au **514 630-1200**.

Abonnements

Le fait que la Ville de Pointe-Claire suive un compte tiers ne signifie pas qu'elle est d'accord avec ses propos ou ses activités. La Ville peut s'abonner aux comptes ou suivre des événements qui lui semblent pertinents et en lien avec son mandat.

INTERRUPTION DE SERVICE

En cas d'interruption de service, la Ville de Pointe-Claire ne peut garantir qu'elle recevra les questions ou commentaires et qu'elle pourra y répondre.

MISE À JOUR

La Ville de Pointe-Claire se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis. Pour toute question concernant cette politique, communiquer avec le Service des communications à **communications@pointe-claire.ca** ou au **514 630-1200**.

Adoptée le 2 juin 2020



ANNEXE – NÉTIQUETTE

Bienvenue sur la page de la Ville de Pointe-Claire.

Cette page est un lieu d'échanges et d'information. Nous vous encourageons à prendre part aux différentes discussions.

Règles d'utilisation

Afin de maintenir un climat courtois, certaines règles de conduite sont essentielles :

- Utiliser un langage et un ton respectueux dans les commentaires et les questions;
- Ne pas tenir de propos injurieux, diffamatoires, malveillants, menaçants, violents ou discriminatoires, qu'il s'agisse de mots, d'images, d'émoticônes ou d'émojis;
- Respecter la vie privée en ne publiant ni n'évoquant une information confidentielle, par exemple des renseignements personnels;
- Aucune sollicitation, quelle qu'elle soit, n'est permise, pas plus que tout commentaire publié à répétition;
- La promotion ou le discrédit d'un parti politique, de ses représentants, d'un groupe de pression ou des autorités de la Ville de Pointe-Claire sont interdits;
- Les messages doivent respecter les lois et ne doivent ni suggérer ni encourager des activités illégales;
- L'information publiée doit être exacte, véridique et conforme;
- Les échanges doivent se dérouler dans les deux langues officielles, soit en français ou en anglais.

Questions aux élu(e)s

Pour poser des questions aux élu(e)s municipaux, nous vous invitons à consulter la page Conseil municipal de notre site Web ou à assister à l'une des séances publiques du conseil municipal.

Médias

Les demandes médias doivent être envoyées à communications@pointe-claire.ca

Gestion des médias sociaux

La gestion des médias sociaux a lieu pendant les heures de bureau. Les commentaires et questions envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou lors de jours fériés, seront traités au cours des jours ouvrables, et ce, dans les meilleurs délais.

Pour les urgences municipales, communiquez avec le Service inspection – sécurité publique au **514 630-1234**.
Pour toute autre urgence, contactez le **9-1-1**.

La Ville de Pointe-Claire se réserve le droit de modifier cette nétiquette sans préavis.

Pour toute question, communiquez avec le Service des communications à communications@pointe-claire.ca.