

POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

5 DÉCEMBRE 2022



Ville de
rimouski

PRÉPARÉE PAR

DIVISION DES COMMUNICATIONS
VILLE DE RIMOUSKI

ADOPTÉE PAR

CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE DE RIMOUSKI
5 DÉCEMBRE 2022
RÉSOLUTION 2022-12-773



TABLE DES MATIÈRES

Objectif de la politique	3
Définitions des termes	3
Médias sociaux	
Utilisatrice ou utilisateur	
Interaction	
Présence sur les médias sociaux	4
Plateformes sociales utilisées	
Publics cibles et informations véhiculées	
Stratégie de contenu	5
Ligne éditoriale	
Nétiquette	
Période d'élections	
Choix des informations, activités ou événements diffusés	
Publicité	
Gestion des médias sociaux	7
Réponses aux commentaires et aux questions	
Plaintes	
Demandes médias	
Abonnements et abonnés	
Droit d'auteur et respect de la vie privée	
Représentation de la Ville sur les médias sociaux	8
Employés municipaux	
Conseil municipal	
Utilisation du logo de la Ville de Rimouski	
Reddition de comptes	9
Entrée en vigueur	9
Références bibliographiques	9

Objectif de la politique

Les médias sociaux sont aujourd'hui des outils incontournables dans les stratégies de communication des organisations et agissent comme un vecteur direct de communication avec la population. Afin d'assurer l'efficacité et l'homogénéité des communications numériques de la Ville de Rimouski, la Politique d'utilisation des médias sociaux, ci-après appelée « politique » a été mise en place en 2014 et revue en 2022. Celle-ci sert à encadrer et à baliser les pratiques d'utilisation des différents médias sociaux de la Ville, tout en favorisant la diffusion de l'information et les échanges avec la population de façon respectueuse et conforme aux lois en vigueur.

La présente politique s'adresse à tout le personnel de l'administration municipale et aux membres du conseil municipal qui utilisent les médias sociaux ou qui participent aux discussions publiques au nom de la Ville.

Définitions des termes

Médias sociaux

Selon le gouvernement provincial et la Charte de la langue française, « [...] Les réseaux sociaux, ou sites de réseautage, sont des applications Web qui permettent de créer des liens entre des personnes partageant des intérêts communs. Ils mettent à contribution les internautes et les placent au cœur d'un contenu adaptable et évolutif. »¹

L'emploi du terme « médias sociaux » dans la présente politique correspond à l'ensemble des plateformes sociales utilisées par la Ville et énumérées plus bas dans la section intitulée « Plateformes sociales utilisées ».

Utilisatrice ou utilisateur

La mention « utilisatrice ou utilisateur » fait référence à une personne, un groupe ou une organisation qui fait usage des médias sociaux et qui interagit avec les plateformes de la Ville de Rimouski, que ce soit pour consulter de l'information, communiquer avec l'administration municipale ou interagir sur différentes publications.

¹ Les médias sociaux et la Charte de la langue française. Guide pratique à l'intention de l'administration. Août 2019. Gouvernement du Québec. https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/les-medias-sociaux-et-la-charte_guide-administration.pdf

Interaction

L'usage du terme « interaction » fait ici référence au comportement d'une utilisatrice ou d'un utilisateur envers une publication sur les médias sociaux. Ce comportement peut se traduire par une réaction à une publication, un commentaire ou un partage.

Présence sur les médias sociaux

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément aux autres méthodes d'information utilisées par la Ville de Rimouski. Les médias sociaux doivent être utilisés en complémentarité avec le site Web puisque ces derniers ne se substituent pas à celui-ci, qui demeure la principale source de référence pour la population.

Alors que les médias sociaux sont en constante évolution, la présente politique se veut adaptative aux différentes plateformes utilisées par la Ville.

Plateformes sociales utilisées

La Ville de Rimouski est présente sur plusieurs plateformes sociales. Seuls les comptes autorisés par la Division des communications peuvent être utilisés. Les individus qui tentent d'ouvrir un compte au nom de la Ville ou d'une identité lui étant associée pourraient faire face à la justice. De plus, uniquement les employés et employées désignés comme responsables par la Division des communications peuvent gérer les médias sociaux de la Ville de Rimouski.

La liste des plateformes utilisées par la Ville et de ses comptes officiels est disponible en ligne (www.rimouski.ca/netiquette).

Publics cibles et informations véhiculées

Les médias sociaux s'adressent à différents publics cibles, dont la population de Rimouski et des alentours, les organismes et entreprises, les futurs citoyennes et citoyens, les touristes, les médias et toute personne intéressée par la Ville.

De nombreuses informations y sont diffusées et visent notamment à :

- Informer les citoyennes et les citoyens;
- 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;
- Accroître le sentiment d'appartenance;
- Augmenter la transparence de l'administration;
- Réagir rapidement en cas de mesures d'urgence.

Stratégie de contenu

Le contenu diffusé sur les médias sociaux n'est pas laissé au hasard. Celui-ci est planifié, réfléchi et programmé par la Division des communications, à l'aide de différents outils et stratégies internes. Le contenu est sélectionné de façon à s'adresser aux différents publics cibles établis dans la présente politique, tout en demeurant intéressant et pertinent pour le grand public.

Ligne éditoriale

Les médias sociaux de la Ville de Rimouski sont dédiés à l'information municipale relevant du volet administratif seulement, se détachant ainsi de toute opinion politique issue du conseil municipal ou de la mairie. Du fait de sa vocation, la Ville est un organisme neutre, au service des citoyennes et citoyens.

Les médias sociaux sont considérés comme des espaces de diffusion axés sur la convivialité et l'interaction, accessibles à toute la population. En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé. Toute publication doit être faite avec un grand souci de qualité de la langue et dans un emploi conforme aux conventions linguistiques qui régissent le code du français écrit.

Nétiquette

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. En utilisant les médias sociaux de la Ville de Rimouski, toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs, qu'ils soient employées et employés, membres du conseil municipal ou citoyennes et citoyens, s'engagent à respecter les paramètres de celle-ci, afin que les plateformes utilisées demeurent des lieux d'échanges respectueux et dénués de toute forme de violence ou de discrimination.

La nétiquette se retrouve en annexe 1 de la présente Politique d'utilisation des médias sociaux, sur le site Web de la Ville de Rimouski (www.rimouski.ca/netiquette) et est accessible sur tous les comptes officiels de la Ville.

Période d'élections

En période électorale, la Ville de Rimouski ne prend pas parti, ne défend pas les candidats et n'émet pas de commentaires ou d'opinions sur le sujet. Durant des élections municipales, les candidates et candidats aux différents postes de conseillères et conseillers ou à la mairie ne peuvent pas utiliser les médias sociaux officiels de la Ville de Rimouski pour présenter leurs idées. Seules les informations destinées à la population relativement à l'exercice de leur droit de vote, aux informations générales sur les élections et au calendrier électoral sont diffusées.

Tout contenu en lien avec la campagne électorale d'un candidat sera retiré des médias sociaux appartenant à la Ville.

Choix des informations, activités ou  v nements diffusés

Les contenus partagés par la Ville de Rimouski sont à la discrétion de la Division des communications. Les différentes plateformes utilisées sont exclusivement réservées aux activités organisées par la Ville de Rimouski et, à l'occasion, par ses organismes mandataires ou ses partenaires majeurs, dans la mesure où le contenu partagé est d'intérêt public et conforme à la ligne éditoriale de la Ville.

Publicité

Seule la publicité conçue par ou pour la Ville de Rimouski, visant à promouvoir ses propres activités ou de l'information citoyenne, est autorisée sur les médias sociaux de l'organisation. Toutes les publicités doivent être conçues ou autorisées par la Division des communications avant diffusion.

La publicité externe ne peut pas être diffusée ou partagée sur les médias sociaux de la Ville. Par ailleurs, les utilisatrices et utilisateurs qui afficheraient de la publicité sur les plateformes officielles de la Ville recevront jusqu'à deux avertissements, après quoi, ils se verront bannis de la plateforme en question.

Gestion des médias sociaux

La gestion des médias sociaux relève exclusivement de la Division des communications et de ses agentes et agents de communication, ou de toute personne désignée et autorisée à gérer ou à modérer une page. Dans un souci de cohérence, de clarté et d'efficacité, la création de nouvelles pages sur les médias sociaux est limitée et doit impérativement être approuvée par la Division des communications.

Réponses aux commentaires et aux questions

La réponse aux commentaires et aux questions sur les médias sociaux est assurée par la Division des communications et ses agentes et agents de communication. Celle-ci se fait durant les heures officielles d'ouverture des bureaux administratifs, à l'exception des situations d'urgence. Dans la mesure du possible, un suivi doit être effectué dans les 24 à 48 heures suivant la question ou le commentaire.

Plaintes

Les plaintes des citoyennes et citoyens ne sont pas traitées publiquement sur les médias sociaux. Les agentes et agents de communication s'assurent de faire un suivi et de transmettre les coordonnées des personnes à rejoindre dans les différents services municipaux pour émettre une plainte officielle.

Demandes médias

Les demandes d'entrevue et les questions des médias ne sont pas traitées sur les médias sociaux, qu'il s'agisse de messages privés ou non. Les utilisatrices et utilisateurs en question doivent s'adresser à la Division des communications par courriel ou par téléphone pour soumettre une demande.

Lors de mesures d'urgence, les demandes médias pourraient exceptionnellement être traitées, si les bureaux administratifs de la Ville sont fermés ou impossibles à rejoindre.

Abonnements et abonnés

En aucun cas, il ne doit être interprété que la Ville de Rimouski 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.

Les agentes et agents de communication en charge de la modération ont la responsabilité d'appliquer la nétiquette et de bannir les abonnées et abonnés qui tiendraient des propos contre-indiqués sur une page officielle de la Ville de Rimouski.

Droit d'auteur et respect de la vie privée

La Ville de Rimouski s'assure de respecter le droit d'auteur et la vie privée dans toutes 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 celles-ci ou dans le texte qui les accompagne.

La Ville de Rimouski s'engage également à respecter la vie privée des utilisatrices et utilisateurs qui la contactent par messagerie privée et qui pourraient y transmettre des informations personnelles, à des fins de suivi.

Représentation de la Ville sur les médias sociaux

Seuls les comptes officiels de la Ville de Rimouski peuvent répondre au nom de l'administration municipale sur des enjeux ou des situations qui la concernent.

Employés municipaux

Les employées et employés de la Ville ne peuvent en aucun cas répondre au nom de la Ville de Rimouski via leurs médias sociaux personnels. Cette responsabilité revient à la Division des communications et à ses agentes et agents de communication.

Le personnel municipal est aussi invité à faire preuve de jugement dans ses commentaires personnels en lien avec ses fonctions ou son employeur, tant sur les pages officielles de la Ville que sur son compte personnel.

Conseil municipal

Les médias sociaux de la Ville de Rimouski sont utilisés afin de véhiculer des informations relatives à l'administration municipale, ce qui n'inclut pas le volet partisan. Les conseillères et conseillers municipaux sont donc invités à créer et à utiliser une page officielle en lien avec leur rôle d'élue et d'élue et à appliquer leur code d'éthique et de déontologie dans leurs interactions.

Ainsi, pour exprimer leurs opinions politiques ou publiciser leurs implications sociales, les membres du conseil municipal doivent le faire en leur nom et sur leur page officielle.

Utilisation du logo de la Ville de Rimouski

Le logo officiel de la Ville de Rimouski doit apparaître sur tous les médias sociaux utilisés par la Ville afin de démontrer la légitimité et la fiabilité de ses pages officielles. Les membres du conseil municipal doivent quant à eux s'abstenir d'utiliser le logo de la Ville, qui est davantage associé au volet administratif.

Comme il n'existe actuellement aucune politique officielle concernant l'utilisation du logo de la Ville, tous les détails à ce sujet seront disponibles dans une politique à venir.

Reddition de comptes

La Division des communications est responsable de l'application de la présente politique et devra remettre au conseil, à chaque année, un rapport relatif à l'application de ladite politique.

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur lors de son adoption par le conseil municipal et abroge toutes les précédentes.

Références bibliographiques

1 Les médias sociaux et la Charte de la langue française. Guide pratique à l'intention de l'administration. Août 2019. Gouvernement du Québec.
https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/les-medias-sociaux-et-la-charte_guide-administration.pdf



ANNEXE 1

Nétiquette

Nétiquette

Les médias sociaux utilisés et gérés par la Ville de Rimouski comportent certaines règles. Les utilisatrices et 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 Rimouski est propriétaire de quatre comptes sur **Facebook** :

- Ville de Rimouski;
- Complexe sportif Desjardins;
- Guy Caron - Maire de Rimouski;
- Quoi vivre Rimouski.

La Ville de Rimouski possède actuellement un (1) compte sur **Twitter** :

- @VilleRimouski

La Ville de Rimouski possède actuellement un (1) compte sur **LinkedIn** :

- Ville de Rimouski

La Ville de Rimouski possède actuellement un (1) compte sur **YouTube** :

- Ville de Rimouski

La Ville de Rimouski possède actuellement trois (3) comptes sur **Instagram** :

- VilleRimouski;
- complexesportifdesjardins;
- quovivrerimouski.

Sachez que seuls ces médias sociaux sont reconnus par la direction générale et le conseil municipal de la Ville de Rimouski. Tout autre profil ou page sur les médias sociaux qui publie sous le nom de la Ville de Rimouski 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 citoyennes et les citoyens sont donc invités à participer aux échanges. Toutefois, certaines règles s'appliquent.

Règles applicables

- La Ville de Rimouski encourage la diffusion et le partage d'informations mises à la disponibilité des abonnés;
- La Ville de Rimouski encourage fortement les abonnés à utiliser un français de qualité lors des échanges;
- La Ville de Rimouski rappelle que l'utilisation des majuscules doit être faite avec parcimonie. Sur le Web, leur utilisation équivaut à crier;
- La Ville de Rimouski demande aux abonnés le respect des autres utilisateurs dans leurs propos. Tout commentaire jugé irrespectueux, raciste, sexiste, agressif, violent ou harcelant sera supprimé;
- Seules les publicités créées et autorisées par la Ville seront permises. Les autres publications à caractère publicitaire ne seront pas autorisées et seront supprimées;
- La Ville de Rimouski se réserve le droit de bloquer un abonné si celui-ci contrevient à la nétiquette. La Ville de Rimouski émettra, dans certains cas, au préalable un avertisseur à l'abonné en question;
- Les publications de la Ville de Rimouski n'engagent que la Ville de Rimouski, même si elles mentionnent d'autres organismes. Par conséquent, si des informations publiées sont inexactes, la Ville de Rimouski 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;
- Lors de situations d'urgence, l'utilisation des médias sociaux peut être plus fréquente et prioriser les informations urgentes. Par conséquent, les interactions avec les abonnés peuvent être retardées, voire suspendues;
- Les commentaires et les discussions sont encouragés, mais les plaintes ne seront pas traitées sur les médias sociaux. Elles doivent être adressées directement aux représentants de la Ville de Rimouski; les coordonnées sont disponibles sur le site Web de la Ville (www.rimouski.ca);
- Les demandes médias doivent être faites auprès de l'équipe des communications, en communiquant au **418 724-3108**.

Les médias sociaux sont encadrés par la Division des communications et la Ville de Rimouski se réserve le droit de modifier la nétiquette sans préavis. Ces plateformes sont gérées sur les heures d'ouverture des bureaux, du lundi au vendredi. Ainsi, les réponses aux questions et aux commentaires se font durant cette période, dans un délai le plus respectable possible.