

Politique n° CE-2019-0040 d'utilisation des médias sociaux



Table des matières

1	Objectif et application de la politique	3
1.1	Les services de sécurité publique	3
2	Présence de la Ville sur les médias sociaux	3
2.1	Objectifs d'utilisation des médias sociaux	3
3	Contenu des médias sociaux	4
3.1	Informations citoyennes	4
3.1.1	Événements et activités diverses	4
3.1.2	Communiqués de presse	5
3.1.3	Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi	5
3.1.4	Publicité et promotions	5
3.1.5	Plaintes et requêtes	5
3.1.6	Demandes médias	5
3.2	Directives de rédaction	6
3.3	Présence et veille sur les médias sociaux	6
4	Rôles et responsabilités	6
4.1	L'équipe des Communications	6
4.2	Direction générale	7
4.3	Élus et employés	7
5	Nétiquette	7
6	Mise en application	8

1 Objectif et application de la politique

La présente Politique d'utilisation des médias sociaux, ci-après appelée « politique » a été mise en place pour encadrer et baliser les pratiques d'utilisation des médias sociaux officiels de la Ville de Trois-Rivières. Elle favorise les échanges avec les citoyens et assure que ceux-ci se déroulent dans un climat de respect, tout en étant conforme aux lois en vigueur.

Cette politique s'adresse à tous les employés de la Ville qui utilisent ou participent aux discussions par le biais des médias sociaux officiels de la Ville.

1.1 Les services de sécurité publique

En raison des exigences particulières reliées à la sécurité publique, la Direction de la police et la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile sont autorisées à diffuser de l'information au nom de leurs services respectifs sur les médias sociaux.

2 Présence de la Ville sur les médias sociaux

Cette politique est évolutive et s'adapte en fonction des médias sociaux auxquels la Ville pourrait adhérer dans le futur. À noter que l'utilisation des médias sociaux se veut un complément des autres méthodes d'information utilisées par la Ville. Le site Internet demeure la principale référence.

La Ville est présente sur différents médias sociaux. La liste des comptes officiels se trouve sur le site Web de la Ville au <http://www.v3r.net/a-propos-de-la-ville/communications/medias-sociaux> (excluant les comptes des partenaires).

2.1 Objectifs d'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux de la Ville visent à rejoindre notamment : les citoyens, les entreprises, les fournisseurs, les collaborateurs, les futurs citoyens, les visiteurs, les médias, les personnes œuvrant au sein du milieu municipal ainsi qu'à toute personne s'intéressant à la Ville.

Les médias sociaux de la Ville seront utilisés notamment pour :

- Faire la promotion de la Ville, de ses événements, de ses installations et de ses services;
- Créer une communauté interactive;
- Recruter du personnel;
- Transmettre les communications urgentes;
- Participer aux échanges citoyens;
- Partager de l'information à des publics ciblés;
- Diffuser les campagnes de sensibilisation;
- Transmettre rapidement l'information.

3 Contenu des médias sociaux

3.1 Informations citoyennes

La Ville utilisera les médias sociaux pour transmettre de l'information citoyenne, incluant toute campagne de promotion ou de sensibilisation en lien avec l'organisation municipale, ses services ou sa mission. Seules les informations qui proviennent de la Ville seront partagées.

En cas de situation d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Ville sera sollicitée pour informer les citoyens en raison de leur instantanéité et de leur rapidité de diffusion exponentielle. Les interactions qui ne concernent pas la mesure d'urgence pourront être retardées.

À noter que les médias sociaux ne sont pas un service d'urgence, ils sont utilisés comme un moyen de transmission d'informations pour partager une situation et informer les citoyens sur les consignes à suivre.

3.1.1 Événements et activités diverses

La Ville fait la promotion de ses événements sur ses différents médias sociaux. Les organisations reconnues par la Ville peuvent recevoir différentes sortes de soutien, mais la Ville ne s'engage pas à diffuser les événements de ces organismes sur ses comptes officiels.

À noter que la Ville ne fait pas la promotion des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire.

3.1.2 Communiqués de presse

Les communiqués de presse publiés par la Ville peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à la discrétion de la Ville. Pour consulter l'ensemble des communiqués de presse, il est recommandé de visiter le site Web de la Ville (<http://www.v3r.net/a-propos-de-la-ville/communications/communiques-de-presse>).

À noter que les communiqués de presse d'organisations ou d'entreprises ne sont pas diffusés sur les différentes plateformes utilisées par la Ville.

3.1.3 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, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation légale.

3.1.4 Publicité et promotions

La publicité faite sur les médias sociaux est à l'usage exclusif de la Ville et les sujets abordés sont dans l'intérêt de la population.

3.1.5 Plaintes et requêtes

Bien que la Ville soit en interaction sur ses comptes officiels, elle ne traite pas les plaintes et les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux. Les employés doivent inviter les citoyens qui désirent formuler une plainte ou une requête, à procéder par l'entremise du site Web, par l'application mobile Trois-Rivières 311 ou encore en appelant directement à la Ville au 311.

3.1.6 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 questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. La Ville ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées sur ses comptes officiels.

3.2 Directives de rédaction

Comme précisé dans la Politique n° C-2014-0097 sur la gestion des commentaires diffusés sur les médias sociaux municipaux trifluviens ou toute autre politique qui la remplace, les utilisateurs doivent utiliser un langage approprié lors de leurs interventions sur les comptes officiels de la Ville. Les administrateurs des comptes doivent aussi utiliser un langage respectueux et professionnel en tout temps.

Les interventions effectuées sur les médias sociaux de la Ville s'effectuent en français, à moins que certains termes techniques ne soient requis.

3.3 Présence et veille sur les médias sociaux

La gestion des commentaires a généralement lieu pendant les heures de travail. Les commentaires envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou pendant les jours fériés seront traités le plus rapidement possible.

Certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne qui a posé une question reçoive une réponse temporaire. Par exemple, la personne pourrait recevoir une communication l'avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

4 Rôles et responsabilités

4.1 L'équipe des Communications

La gestion des médias sociaux officiels de la Ville relève de l'équipe des Communications ou des personnes déléguées par celle-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Ville sur les médias sociaux doit être faite par une des personnes autorisées.

Voici les principales tâches qui relèvent de l'équipe des Communications en ce qui concerne les médias sociaux :

- Animer la communauté;
- Créer et gérer un calendrier éditorial;
- Création de nouveaux comptes (le cas échéant);
- Publier et modifier de l'information (programmée ou non);
- Gérer les commentaires;

- Répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Créer du contenu;
- Veille stratégique;
- Analyser les statistiques d'utilisation.

4.2 Direction générale

En ce qui a trait aux médias sociaux, la Direction générale analysera toute demande effectuée concernant la création d'un nouveau compte. L'obtention d'une autorisation relèvera de la Direction générale sur recommandation de l'équipe des Communications. Aucun service ne peut créer un compte sans d'abord obtenir l'approbation de la Direction générale.

4.3 Élus et employés

La Ville est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses élus, ses employés ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la Ville. Une utilisation appropriée est cependant nécessaire.

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.

5 Nétiquette

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Elle comprend l'ensemble des balises et codes de conduite à respecter régissant le comportement des internautes lors des échanges. La Politique n° C-2014-0097 sur la gestion des commentaires diffusés sur les médias sociaux municipaux trifluviens est disponible sur notre site Web.

6 Mise en application

La présente politique est en vigueur depuis le 8 janvier 2019.

Adoptée par le Comité exécutif le 8 janvier 2019.



POUR PLUS D'INFORMATION :

v3r.net