



POLITIQUE ÉDITORIALE – MÉDIAS SOCIAUX

Adoptée le 21 novembre 2016



**Division des
communications**

Table des matières

Définition	3
Publics cibles	3
Objectifs	3
Positionnement	4
Contenu	4
Informations administratives	4
Nature des échanges	5
Nétiquette	5
Événements	5
Communiqués de presse	5
Publicités	5
Hyperliens	6
Demandes médias	6
Plaintes et requêtes	6
Employés	6
Confidentialité	7
Administrateurs	7
Politique de gestion des commentaires	7
Ton des échanges	7
Langue officielle	8
Horaire	8
Validité et délai du temps de réponse	8
Gestion des commentaires	8
Abonnements	9
Source	9
Mise à jour de cette politique	9
Annexe 1	10
Annexe 1 (suite)	11

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

Définition

La politique éditoriale présente les engagements, les orientations et les règles de la Ville de Magog en matière de diffusion des contenus sur sa page Facebook et son compte Twitter officiels. Elle permet, entre autres, d'identifier les personnes autorisées à y diffuser de l'information, mais aussi à spécifier le contenu autorisé en lien avec les valeurs organisationnelles et les objectifs de la Ville de Magog.

Facebook institutionnel officiel : Ville de Magog

Twitter institutionnel officiel : @villedemagog

À noter que d'autres pages Facebook déjà existantes sont liées à la Ville de Magog. Elles ne sont pas gérées par la Division des communications, mais plutôt par les services concernés. La présente politique peut toutefois s'appliquer.

Publics cibles

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

Objectifs

Les médias sociaux visent à diffuser des informations pour :

1. Faire connaître la Ville de Magog;
2. Faire rayonner les messages officiels de la Ville de Magog au-delà des frontières magogoises;

3. Partager rapidement des informations aux publics cibles au moyen de médias complémentaires;
 - Promouvoir des activités et des événements;
 - Réaliser des sondages;
 - Mener des campagnes de sensibilisation et d'information;
 - Diffuser des nouvelles, des règlements, des avis importants, etc.
4. Interagir avec les publics cibles en créant une communauté en ligne favorisant les échanges bidirectionnels;
5. Rejoindre rapidement la population dans un contexte de mesures d'urgence.

Positionnement

La Ville de Magog 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.

Contenu

Par le biais des médias sociaux, la Division des communications de la Ville de Magog 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 magogoise est encouragée à participer aux échanges, dans la mesure où elle respecte les règles établies (voir Annexe 1).

Les employés qui ont la responsabilité de gérer les médias sociaux officiels de la Ville de Magog doivent 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.

Informations administratives

Seules les informations de nature administrative seront diffusées sur les médias sociaux. Aucune information de nature politique ne sera transmise. Selon le *Nouveau guide de la communication municipale*, on qualifie de « politique » toute information qui n'a pas encore fait l'objet d'une décision (résolution ou règlement) du conseil municipal. L'information devient administrative après avoir traversé cette étape réglementaire. Quelques conditions peuvent s'appliquer, sur approbation de la direction générale.

Nature des échanges

Il est permis et même encouragé de discuter de différents sujets sur les comptes de la Ville de Magog (Facebook et Twitter) dans la mesure où 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 et de Twitter. La Ville de Magog ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie.

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 ainsi que sur la page Facebook de la Ville de Magog.

Événements

La Ville de Magog fait la promotion des événements qui se déroulent sur son territoire via sa page Facebook et son compte Twitter. Les événements organisés par des organismes reconnus par la Ville de Magog peuvent être publicisés au moyen d'un partage d'information ayant été publiée sur la page Facebook de l'événement en question. En aucun cas, la Ville de Magog ne rédigera un texte promotionnel pour un événement organisé par un tiers.

Communiqués de presse

Les communiqués de presse rédigés par la Ville de Magog ainsi que toute information considérée pertinente par la Ville pour ses abonnés sont publiés sur sa page Facebook et son compte Twitter. Les communiqués rédigés par des organismes reconnus par la Ville de Magog peuvent être publicisés au moyen d'un partage d'information ayant été publiée sur la page Facebook de l'organisme en question. En aucun cas, la Ville de Magog ne rédigera un communiqué de presse pour un organisme.

Publicités

Les publicités préparées par la Ville de Magog sont, lorsqu'approprié, publiées sur sa page Facebook et son compte Twitter. Les publicités provenant d'organismes reconnus par la Ville de Magog peuvent être publicisées au moyen d'un partage d'information ayant été

publiée sur la page Facebook de l'organisme en question. En aucun cas, la Ville de Magog n'élaborera une publicité pour un organisme.

Hyperliens

Les utilisateurs de la page Facebook et du compte Twitter de la Ville de Magog 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.

Demandes médias

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la Ville de Magog doivent contacter la Division des communications par courriel ou par téléphone. Les questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. La Ville de Magog ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées via sa page Facebook ou son compte Twitter.

Plaintes et requêtes

Bien que la Ville de Magog réponde à plusieurs questions publiées sur les médias sociaux, elle ne traite pas les plaintes ou les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux. Les personnes formulant une plainte ou une requête sur ces plateformes seront dirigées au Service GO, soit le guichet ouvert officiel.

Employés

Les employés de la Ville de Magog qui possèdent un compte sur certains médias sociaux comme Facebook ou Twitter 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. Il est toutefois interdit à tout employé de dénigrer, de quelque façon que ce soit, la Ville de Magog, ses représentants ainsi que tout le personnel, sur les médias sociaux. Des avertissements, mesures disciplinaires ou sanctions pourraient être appliqués.

Confidentialité

La Ville de Magog 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. Pour obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information en contactant la Ville de Magog.

Administrateurs

La Division des communications de la Ville de Magog est responsable de la gestion de la page Facebook et du compte Twitter officiels. Toute publication de messages au nom de la Ville sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations, lesquelles peuvent provenir des autres services de la Ville, si une entente est prise en ce sens avec la Division des communications.

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.

La Division des communications, en collaboration avec la direction générale, analysera toute demande effectuée par un autre service en ce qui a trait à la création d'un nouveau compte sur les réseaux sociaux. L'obtention d'une autorisation relèvera de la direction générale sur recommandation de la Commission des communications. Aucun service ne peut créer un compte sans d'abord obtenir l'approbation de la direction générale.

Politique de gestion des commentaires

Ton des échanges

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. Il ou elle tiendra un discours institutionnel et transparent en cohérence avec les valeurs organisationnelles de la Ville de Magog.

Langue officielle

La personne qui répondra à un commentaire ou qui publiera une information sur les pages Facebook ou le compte Twitter de la Ville de Magog 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.

Horaire

À moins d'une urgence nécessitant une intervention immédiate, la page Facebook et le compte Twitter sont gérés pendant les heures de travail, soit du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30, puis le vendredi de 8 h à midi, sauf les jours fériés. Un responsable a été identifié au sein de la Division des communications pour assurer la gestion des médias sociaux. Sauf exception, il effectuera une veille à son arrivée le matin, en fin d'avant-midi, puis en fin d'après-midi.

Validité et délai du temps de réponse

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications peuvent être nécessaires auprès des différents services de la Ville de Magog. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications. Il est possible qu'une personne ayant posé une question sur les médias sociaux 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.

Gestion des commentaires

Comme mentionné ultérieurement, la Ville de Magog ne traite pas les plaintes ou les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux. Les personnes formulant une plainte ou une requête sur ces plateformes seront dirigées au Service GO, soit le guichet ouvert officiel.

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.

Abonnements

Le fait que la Ville de Magog suive les comptes Twitter ou Facebook d'un utilisateur ne signifie pas qu'elle est d'accord avec ses propos ou ses activités. La Division des communications suit les comptes qui semblent être pertinents en lien avec son mandat.

Source

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux sont complémentaires à celles diffusées sur les autres plateformes d'information de la Ville de Magog. Elles n'ont pas préséance. Les médias sociaux de la Ville de Magog s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers.

Mise à jour de cette politique

La Ville de Magog se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié. Pour toute question concernant cette politique, il est possible de communiquer par courriel avec la Division des communications : communications@ville.magog.qc.ca.

Annexe 1

Nétiquette

Bienvenue sur la page officielle de la Ville de Magog ☺

La page Facebook de la Ville est un lieu d'échanges et d'information. Nous vous encourageons 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;
- 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;
- Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants, ou des autorités de la Ville de Magog 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 Magog se réservent le droit d'exclure de sa page une personne qui ne respecterait pas les règles de conduite décrites précédemment
- Les demandes médias doivent être adressées à la Division des communications;
- Les plaintes et les requêtes ne sont pas traitées sur Facebook. Les personnes y formulant une plainte ou une requête seront dirigées au Service GO, soit le guichet ouvert officiel. Seules les questions en lien avec les sujets abordés par la Ville sur cette page recevront une réponse.

Annexe 1 (suite)

Nétiquette (suite)

La page Facebook de la Ville de Magog est sous la responsabilité de la Division des communications. Nous nous réservons le droit de retirer tout commentaire ou publication jugés inappropriés. La Ville de Magog se réserve également le droit de modifier sa nétiquette sans préavis.

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

À moins d'une urgence nécessitant une intervention immédiate, la page Facebook est gérée pendant les heures de travail, soit du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30, puis le vendredi de 8 h à midi, sauf les jours fériés. Un responsable a été identifié au sein de la Division des communications pour assurer la gestion des médias sociaux. Sauf exception, il effectuera une veille à son arrivée le matin, en fin d'avant-midi, puis en fin d'après-midi.

Merci de votre collaboration et bienvenue parmi nous!

