



POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX



**Ville de
rimouski**

ADOPTÉE PAR LE CONSEIL MUNICIPAL LE 20 OCTOBRE 2014

RÉSOLUTION 2014-10-844

Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé sans discrimination.

Document réalisé par **l'équipe des communications** de la Ville de Rimouski.
communications@ville.rimouski.qc.ca

Table des matières

Objectif de la politique	4
<i>Définition des médias sociaux</i>	4
Partenariat avec le site Web	5
Médias sociaux utilisés	5
<i>Liste des médias sociaux utilisés par la Ville de Rimouski</i>	5
Objectifs de l'utilisation des médias sociaux	6
Publics cibles	6
Contenu des médias sociaux	6
<i>Ligne éditoriale</i>	6
<i>Période d'élections</i>	7
<i>Événements ou activités diverses</i>	7
<i>Communiqués de presse</i>	7
<i>Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi</i>	7
<i>Publicité</i>	8
<i>Plaintes</i>	8
<i>Demandes médias</i>	8
<i>Abonnements et abonnés</i>	8
<i>Nétiquette</i>	9
Situations d'urgence	9
Gestion des médias sociaux	9
<i>Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux</i>	9
<i>Rôle de l'agent aux communications et médias sociaux</i>	10
<i>Période de vacances ou congé prolongé</i>	10
<i>Autorisation à gérer les médias sociaux de la Ville de Rimouski</i>	11
Gestion des questions et des commentaires	12
<i>Réponses aux commentaires et aux questions</i>	12
Représentation de la Ville dans les médias sociaux	13
<i>Le conseil municipal</i>	13
<i>Utilisation de l'image de la Ville</i>	13
Droit d'auteur et respect de la vie privée	13
Références bibliographiques	14

Objectif de la politique

Afin d'assurer l'efficacité et l'homogénéité des communications Web, la présente politique d'utilisation des médias sociaux a été mise en place. Celle-ci sert à encadrer et à baliser les pratiques d'utilisation des différents médias sociaux de la Ville de Rimouski.

La politique d'utilisation des médias sociaux s'adresse aux employés de la Ville, et, dans une certaine mesure, aux membres du conseil municipal. Elle est en place afin de favoriser les échanges avec les citoyens, tout en étant conforme aux règles établies et aux lois existantes.

Définition des médias sociaux

Selon le gouvernement fédéral, « le terme « médias sociaux » désigne le large éventail de services Internet et mobiles qui permettent aux utilisateurs de participer à des échanges en ligne, de diffuser du contenu qu'ils ont eux-mêmes créé et de se joindre à des communautés électroniques. (Dewing, 2013) »

Voici une liste non exhaustive des différents médias sociaux : (Dewing, 2013 et SOPER, 2012)

- Les **blogues** : journaux en ligne, souvent classés par ordre chronologique inverse. Plusieurs blogues sont hébergés gratuitement par *WordPress*, *Tumblr*, *Blogger*, etc.
- Les **wikis** : sites Web collectifs où chaque utilisateur peut participer à la création de contenus. Le site Web du genre le plus connu est *Wikipédia*.
- Les sites de **réseautage social** : offrent la possibilité aux utilisateurs de se créer un profil et d'échanger des informations avec d'autres utilisateurs. *Facebook* et *LinkedIn* sont souvent les plus cités.
- Les services de **microblogage** : permettent aux utilisateurs d'envoyer de courts messages et de partager les messages des autres. *Twitter* est le plus connu.
- Les sites de **partage de médias** : permettent aux utilisateurs de partager du contenu médiatique comme des vidéos ou des photos. YouTube est le plus populaire, mais *Pinterest*, *Instagram*, *Vine* et *SnapChat* sont aussi très utilisés.

Partenariat avec le site Web

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

Les médias sociaux complètent la mission du site Web, en mettant en lumière de l'information sélectionnée et en rejoignant directement les citoyens dans leur quotidien. Les médias sociaux peuvent être illustrés comme des « représentants », alors que le site Web serait le « siège social ».

Médias sociaux utilisés

La Ville de Rimouski est présente sur différentes plateformes sociales. 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 Rimouski.

Liste des médias sociaux utilisés par la Ville de Rimouski

Facebook

- Ville de Rimouski | Loisirs, culture et vie communautaire
- Ville de Rimouski

Twitter

- @VilleRimouski

LinkedIn

- Ville de Rimouski

YouTube

- Ville de Rimouski

Vimeo

- Ville de Rimouski

Objectifs de l'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux utilisés par la Ville de Rimouski visent 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;
- Mousser le sentiment d'appartenance;
- Augmenter la transparence de l'administration.

Publics cibles

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

- Conseil municipal;
- Citoyens et citoyennes de Rimouski;
- Population de l'Est du Québec (capitale régionale);
- Organismes et entreprises;
- Futurs citoyens (étudiants, aînés, jeunes familles);
- Visiteurs;
- Collaborateurs;
- Toute personne intéressée par la ville;
- Journalistes, etc.

Contenu des médias sociaux

Le contenu des médias sociaux n'est pas laissé au hasard. Celui-ci est planifié, réfléchi et programmé pour assurer une efficacité et une efficience, ce qui signifie que la fréquence de publication devra être établie dans la réflexion.

Ligne éditoriale

La Ville de Rimouski 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. La Ville de Rimouski peut toutefois diffuser des opinions en lien avec son administration, même si ces opinions sont reliées au domaine politique. Lorsque la Ville de Rimouski prend une position claire sur un sujet, celle-ci peut être défendue sur les médias sociaux, avec l'accord de la direction générale.

Période d'élections

Lors de période électorale, la Ville de Rimouski 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 Rimouski 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.

Événements ou activités diverses

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

Les événements qui se déroulent à Rimouski sans nécessairement être en lien avec la Ville peuvent également être partagés sur les médias sociaux, bien que la Ville n'en ait pas l'obligation. Ces événements devront toutefois être significatifs pour la Ville de Rimouski.

Communiqués de presse

Les communiqués de presse publiés par la Ville de Rimouski peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à la discrétion de la Ville. Pour recevoir l'ensemble des communiqués de presse, il est recommandé de visiter le site Web de la Ville (www.ville.rimouski.qc.ca) et de s'inscrire à la liste de diffusion.

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 Rimouski, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation. Pour recevoir toutes les publications, il est recommandé de s'abonner aux listes de diffusion sur le site Web de la Ville (www.ville.rimouski.qc.ca).

Publicité

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

Plaintes

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 rejoindre pour émettre les plaintes. Les questions, pour leur part, recevront des réponses dans les meilleurs délais. Voir la section « Gestion des questions et des commentaires » pour les détails.

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 passer par le conseiller stratégique aux communications et relations avec les citoyens pour toute demande.

Abonnements et abonnés

En aucun cas, il 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.

La Ville de Rimouski 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 Rimouski 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).

Nétiquette

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

Situations d'urgence

En cas de situation d'urgence, les médias sociaux de la Ville de Rimouski 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 Rimouski 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.

Gestion des médias sociaux

La gestion des médias sociaux de la Ville de Rimouski demande du temps et une certaine connaissance du domaine, alors que, dans certaines municipalités, des emplois y sont entièrement dédiés. La gestion des médias sociaux doit être limitée à un certain nombre de personnes, pour faciliter le travail.

Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux

Afin de suivre l'évolution des technologies et des communications, la Ville de Rimouski 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 et de l'équipe des communications. La mise en place de nouveaux comptes devra être analysée et planifiée, afin de bien comprendre la clientèle cible.

Rôle de l'agent aux communications et médias sociaux

L'agent aux communications et médias sociaux, de par la définition de son poste, joue un rôle essentiel dans la veille de la présence de la Ville de Rimouski sur les médias sociaux. Cette personne s'assure de l'uniformité de la présence Web, mais également de la pertinence des informations véhiculées.

L'agent aux communications et médias sociaux est la principale ressource dont la responsabilité est de gérer les médias sociaux. Voici ses principales tâches en lien avec les médias sociaux :

- Créer et gérer un calendrier éditorial;
- Publier de l'information (programmée ou non);
- Gérer les commentaires;
- Répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Modifier l'aspect visuel des médias sociaux au besoin;
- Veille stratégique.

L'équipe des communications doit avoir en sa possession tous les mots de passe et les noms d'utilisateurs requis pour se connecter aux différents comptes utilisés par la Ville de Rimouski. Ces accès lui permettent de :

- Modifier les informations en cas d'erreur ou de coquilles;
- Répondre aux questions des citoyens et citoyennes au besoin;
- Modifier le visuel des médias sociaux;
- Analyser les statistiques d'utilisation.

Tout le travail de l'agent aux communications et médias sociaux se fait sous l'autorité du conseiller stratégique en communication et relations avec les citoyens.

Période de vacances ou congé prolongé

Lors de période de vacances ou de congés prolongés, les personnes désignées pour gérer les médias sociaux peuvent se faire remplacer, pourvu que l'équipe des communications soit avertie des changements.

Il est également possible pour l'agent aux communications et médias sociaux de s'occuper des médias sociaux en l'absence d'une personne autorisée, si cette demande est réaliste et qu'elle n'empêche pas l'agent aux communications et médias sociaux de s'acquitter de ses autres tâches.

Autorisation à gérer les médias sociaux de la Ville de Rimouski

Facebook

Ville de Rimouski | Loisirs, culture et vie communautaire :

- Animateur à la diffusion culturelle et promotion;
- Responsable des bibliothèques;
- Agent aux communications et médias sociaux.

Ville de Rimouski

- Conseiller stratégique en communication et relation avec les citoyens;
- Agent aux communications et médias sociaux;
- Adjoint administratif (aux communications).

Twitter

@VilleRimouski

- Agent en bureautique (webmestre);
- Agent aux communications et médias sociaux;
- Adjoint administratif (aux communications);
- Conseiller stratégique en communication et relation avec les citoyens.

LinkedIn

Ville de Rimouski

- Agent aux communications et médias sociaux;
- Adjoint administratif (aux communications);
- Conseiller stratégique en communication et relation avec les citoyens;
- Directeur du Service des ressources humaines;
- Secrétaire administrative (des ressources humaines);

YouTube

Ville de Rimouski

- Agent en bureautique (webmestre);
- Agent aux communications et médias sociaux;
- Adjoint administratif (aux communications);
- Conseiller stratégique en communication et relation avec les citoyens.

Vimeo

Ville de Rimouski

- Agent en bureautique (webmestre);
- Agent aux communications et médias sociaux;
- Adjoint administratif (aux communications);
- Conseiller stratégique en communication et relation avec les citoyens.

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 Rimouski 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.

À l'exception de la page Facebook du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire, où quelques personnes du service sont désignées pour la tâche, l'agent aux communications et médias sociaux s'assure 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.

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.

En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé. La qualité de la langue et de l'orthographe doit être dans un français de qualité exempt de fautes. Tous les commentaires méritent une réponse, même ceux qui sont négatifs. Il est important de remercier les gens qui prennent le temps d'émettre leurs commentaires. Au besoin, les commentaires peuvent être modérés (se référer à la nétiquette). De plus, un suivi peut être effectué avec le service municipal concerné ou les membres du conseil municipal.

Pour répondre aux questions, la *Banque d'information aux citoyens* (BIAC) du logiciel *AccèsCité Territoire* pourra être utilisée. Les réponses offertes tenteront toujours de diriger le citoyen vers le site Web de la Ville de Rimouski, soit vers la Foire aux questions (FAQ) ou un autre lieu pertinent, afin d'inciter l'internaute à utiliser le site.

Une collaboration avec les différents services municipaux est essentielle : ceux-ci devront désigner une personne responsable – si possible, les adjoints administratifs – pour répondre rapidement aux questions de l'agent aux communications et médias sociaux, afin de faire le suivi nécessaire sur les médias sociaux. Les références utilisées devront être conservées.

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 Rimouski sur ou avec leurs médias sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la Ville de Rimouski peuvent répondre au nom 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.

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 Rimouski 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.

Utilisation de l'image de la Ville

Le logo officiel de la Ville doit apparaître sur les différents médias sociaux utilisés par la Ville de Rimouski. Les membres du conseil municipal devront toutefois 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.

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 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. Pour plus de détails, il est possible de se référer à la politique d'utilisation des images à cet effet (*politique à venir*).

Références bibliographiques

DEWING, 2013. « Les médias sociaux – Introduction », Publication no 2010-03-F, 3 février 2013

SOPER, 2012. Politique d'utilisation des médias sociaux

Ville de Boucherville, 2014. Politique éditoriale – Médias sociaux (résolution 140217-35)

Annexe I

Nétiquette

Les médias sociaux utilisés et gérés par la Ville de Rimouski 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 Rimouski possède actuellement deux (2) comptes sur **Facebook** :

- Ville de Rimouski | Loisirs, culture et vie communautaire
- Ville de 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 un (1) compte sur **Vimeo** :

- Ville de Rimouski

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 citoyens et les citoyennes sont donc invités à participer aux échanges. Toutefois, certaines règles s'appliquent.

- 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;
- La Ville de Rimouski se réserve le droit de bloquer un abonné si celui-ci contrevient à la nétiquette. La Ville de Rimouski émettra au préalable un avertisseur à l'abonné en question;
- Les publications à caractère publicitaire ne seront pas autorisées et seront supprimées. Seules les publicités publiées et autorisées par la Ville seront permises;
- 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.ville.rimouski.qc.ca;
- Les demandes médias doivent être faites auprès de l'équipe des communications, en communiquant au (418) 724-3108;

Les médias sociaux sont gérés par l'équipe des communications, à l'exception de la page Facebook du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire. La Ville de Rimouski se réserve le droit de modifier la nétiquette sans préavis.

Les médias sociaux de la Ville de Rimouski sont gérés sur les heures d'ouverture des bureaux, du lundi au vendredi. Ainsi, les réponses aux questions et aux commentaires se feront durant cette période, dans un délai le plus respectable possible. Merci de votre compréhension et au plaisir d'échanger!