



DIRECTIVE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

DIRECTIVE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

TABLE DES MATIERES

Objectifs de la directive	3
Plateformes visées par la directive.....	3
Représentation de la Ville sur les médias sociaux	3
Personnel municipal	3
Utilisation du logo de la Ville de Saint-Pie	4
Gestion des médias sociaux	4
Choix des informations, activités ou événements diffusés	4
Publicité.....	4
Langue officielle	4
Période d'élections	4
Plaintes.....	5
Abonnements	5
Respect de la vie privée et droits d'auteurs dans les publications	5
Nétiquette	5
Réponses	5
Modération.....	6
Responsabilités	6
Respect de la vie privée et droits d'auteurs	6
Sanction.....	7
Mise à jour.....	7

DIRECTIVE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

OBJECTIFS DE LA DIRECTIVE

Les médias sociaux sont aujourd'hui des outils incontournables dans les stratégies de communication des organisations et permettent d'interagir efficacement avec la population et les partenaires. Ils facilitent le partage des connaissances, stimulent la créativité, l'innovation et la collaboration. Par cette directive, la Ville souhaite promouvoir et encadrer une utilisation responsable des médias sociaux par les membres du personnel, les membres du conseil municipal, ainsi que la population. Elle établit des règles à respecter lors de l'usage personnel, professionnel ou officiel, peu importe l'appareil et le lieu dans lesquels ils sont utilisés. De plus, des orientations administratives sont mises en place pour coordonner l'utilisation des médias sociaux et veiller au respect de cette directive à travers tous les services et directions, en s'inscrivant dans une stratégie globale pour l'ensemble de la Ville. Cette démarche a aussi pour objectif de protéger l'image et la réputation de la Ville ainsi que de son personnel. Tout employé qui utilise les médias sociaux se positionne, d'une certaine manière, comme représentante ou représentant, voire ambassadrice ou ambassadeur de la Ville, avec les responsabilités et les risques que cela implique. En ayant conscience, il est possible de mieux prévenir ces risques.

PLATEFORMES VISÉES PAR LA DIRECTIVE

La Ville de Saint-Pie est présente la plateforme Facebook uniquement. Nous entendons notamment par médias ou réseaux sociaux des lieux d'échange virtuels sur Internet sur lesquels un usager peut publier et partager des contenus, commenter ou interagir avec d'autres internautes.

Voici les trois pages de médias sociaux appartenant à la Ville :

- Facebook Ville de Saint-Pie
- Facebook Loisirs et culture Ville de Saint-Pie
- Facebook Service de sécurité incendie Saint-Pie

Seuls les employées et employés désignés par le Service des communications et la direction générale sont autorisés à gérer les médias sociaux de la Ville de Saint-Pie.

REPRÉSENTATION DE LA VILLE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

La prise de parole au nom de l'administration municipale sur les médias sociaux est réservée exclusivement aux comptes officiels de la Ville de Saint-Pie.

PERSONNEL MUNICIPAL

Les employées et employés ne sont pas autorisés à publier ou répondre au nom de la Ville à partir de leurs comptes personnels. La gestion de ces communications relève uniquement du Service des communications et de la direction générale. Sur leurs médias sociaux personnels, les employées et employés doivent également faire preuve de prudence dans leurs propos. Ils ont l'obligation de protéger la confidentialité et les renseignements détenus par la Ville. Il est donc strictement interdit de divulguer des informations privées, confidentielles ou stratégiques concernant la Ville, son personnel, sa population, sa clientèle, ses partenaires, ses fournisseurs ou les personnes utilisant ses réseaux sociaux.

DIRECTIVE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

UTILISATION DU LOGO DE LA VILLE DE SAINT-PIE

Le logo officiel de la Ville de Saint-Pie apparaît sur tous les médias sociaux utilisés par la Ville afin de démontrer la légitimité et la fiabilité de ses pages officielles. L'utilisation du logo de la Ville est interdite sans le consentement explicite du Service des communications et de la direction générale.

Les membres du conseil municipal doivent s'abstenir d'utiliser le logo de la Ville, qui est davantage associé au volet administratif. Les Spotted ou autres pages du genre ne peuvent en aucun cas utiliser le logo de la Ville. Toutefois, ces pages sont encouragées à partager nos publications. Toute utilisation non conforme doit être dénoncée au Service des communications par écrit à st-pie@villegst-pie.ca.

GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

CHOIX DES INFORMATIONS, ACTIVITÉS OU ÉVÉNEMENTS DIFFUSÉS

Les contenus partagés par la Ville de Saint-Pie sont à la discrétion du Service des communications et de la direction générale.

PUBLICITÉ

Seule la publicité conçue par ou pour la Ville, visant à promouvoir ses propres activités ou à diffuser de l'information citoyenne, est autorisée sur ses médias sociaux. Toutes les publicités doivent être conçues ou autorisées par le Service des communications et de la direction générale avant leur diffusion. Aucun autre type de publicité n'est accepté sur les différentes plateformes utilisées par la Ville.

LANGUE OFFICIELLE

La Ville de Saint-Pie est soumise à la Charte de la langue française, ce qui fait du français la langue privilégiée pour ses communications avec les citoyennes et citoyens. Toutefois, certains termes techniques en anglais peuvent être nécessaires, et des exceptions sont prévues.

PÉRIODE D'ÉLECTIONS

En période électorale, la Ville de Saint-Pie utilise ses médias sociaux pour diffuser de l'information destinée à l'électorat et aux personnes candidates concernant le déroulement du processus électoral, incluant des renseignements sur l'exercice du droit de vote, des informations générales sur les élections ainsi que le calendrier électoral. Par souci d'impartialité et de neutralité, la Ville ne prend pas parti, ne défend aucune personne candidate et n'émet aucun commentaire ou opinion à caractère politique durant cette période. Les candidates et candidats à la mairie ou aux postes de conseillères et conseillers ne peuvent pas utiliser les médias sociaux officiels de la Ville pour présenter leurs idées. Ils doivent plutôt utiliser leurs comptes personnels.

DIRECTIVE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

PLAINTES

La Ville de Saint-Pie répond à de nombreuses questions sur ses pages de médias sociaux, mais les plaintes ne sont pas traitées publiquement. Aucune plainte ne sera reçue, ni traitée par les médias sociaux. Pour formuler une plainte, les personnes doivent communiquer directement avec la Ville de Saint-Pie par téléphone au 450 772-2488 ou par courriel au st-pie@villest-pie.ca.

ABONNEMENTS

Le fait de s'abonner à une page ou à une plateforme ne signifie pas que la Ville en endosse les propos ou les activités. Elle suit certains comptes dans le cadre de sa veille informationnelle. La Ville de Saint-Pie peut relayer ou partager de l'information émise par d'autres comptes de médias sociaux. Elle n'endosse toutefois pas l'ensemble des contenus publiés par ces comptes et ne garantit pas l'exactitude des renseignements qui y sont diffusés.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DROITS D'AUTEURS DANS LES PUBLICATIONS

La Ville de Saint-Pie veille à protéger à la fois le droit d'auteur et la vie privée dans l'ensemble de ses communications. Seules les images pour lesquelles elle détient les droits requis sont diffusées sur ses plateformes sociales. Lorsque nécessaire, la provenance des images est mentionnée directement sur celles-ci ou dans le texte associé.

NÉTIQUETTE

La netiquette constitue un cadre indispensable au bon usage des médias sociaux. Elle définit les règles de conduite que l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs (membres du personnel, personnes élues, population), doit suivre pour assurer des échanges respectueux et exempts de toute forme de violence ou de discrimination. En utilisant les plateformes sociales de la Ville de Saint-Pie, les utilisatrices et utilisateurs acceptent implicitement ces règles et s'engagent à les respecter.

RÉPONSES

La Ville de Saint-Pie s'engage à répondre aux messages privés ainsi qu'aux commentaires dans des délais raisonnables durant les heures de bureau*, soit :

- Lundi : 8 h 30 à 16 h 30
- Mardi : 8 h 30 à 16 h 30
- Mercredi : 8 h 30 à 16 h 30
- Jeudi : 8 h 30 à 16 h 30
- Vendredi : 8 h à 13 h

*Les bureaux sont fermés pour l'heure du dîner du lundi au jeudi de 12 h 30 à 13 h

**Cet horaire peut varier durant les jours fériés.

La Ville de Saint-Pie prend connaissance des commentaires et des messages pendant les heures de bureau, mais ne s'engage pas à répondre à l'ensemble des contenus publiés.

Pour toute question, demande d'informations ou autre, nous vous invitons à contacter directement la Ville de Saint-Pie par courriel au st-pie@villest-pie.ca. L'indication précise de l'objet de votre demande est requise dans l'intitulé du courriel.

Veuillez également noter que les comptes de médias sociaux ne sont pas surveillés en tout temps. Par conséquent, toute situation d'urgence doit être communiquée au 9-1-1.

MODÉRATION

La Ville de Saint-Pie se réserve le droit de supprimer, sans préavis, tout commentaire jugé inapproprié ou non conforme à la présente directive. Elle se réserve également le droit de bannir une personne en cas de non-respect des règles établies.

Les types de propos suivants ne sont pas tolérés :

- ★ Messages discriminatoires, haineux, violents, racistes, harcelants, homophobes, sexistes, irrespectueux ou diffamatoires
- ★ Langage grossier, offensant, vulgaire, obscène ou malveillant
- ★ Contenu ou hyperlien à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel
- ★ Références à de fausses informations
- ★ Commentaires hors sujet ou incompréhensibles
- ★ Contenu visant à promouvoir ou à discréditer un parti politique, ses membres ou les autorités municipales
- ★ Attaques ou commentaires inappropriés à l'égard d'un parti politique, de ses membres ou des élus et élus municipaux
- ★ Contenus rédigés dans une langue autre que le français ou l'anglais
- ★ Contenus répétés de manière excessive ou non justifiée
- ★ Ton agressif ou insistant, ainsi que l'utilisation abusive des majuscules (considérée comme l'équivalent de crier)
- ★ Contenu pornographique ou à caractère sexuellement explicite
- ★ Tout contenu susceptible de mettre en péril la santé ou la sécurité d'autrui
- ★ Toute forme de désinformation ou de manipulation de l'information
- ★ Commentaires faisant référence à des activités illégales, incitant à celles-ci ou contrevenant à la loi
- ★ La Ville se réserve le droit de suspendre ou de bloquer, sans préavis, tout compte jugé fictif, frauduleux ou usurpant une identité.

RESPONSABILITÉS

- ★ La Ville de Saint-Pie n'est pas responsable des commentaires ni des opinions exprimées par les internautes.
- ★ Les réponses fournies sont valides à la date de leur publication. Une réponse antérieure ne peut être appliquée à une situation actuelle ou future.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DROITS D'AUTEURS

- ★ En publiant du contenu sur les comptes officiels de la Ville de Saint-Pie, les internautes consentent à accorder à la Ville un droit gratuit, illimité et non exclusif d'utiliser, de reproduire et de diffuser ce contenu, à toutes fins jugées utiles.
- ★ Il est important de savoir que tout contenu publié sur une plateforme de réseautage social devient automatiquement public. Ainsi, toute activité ou tout commentaire peut être consulté par l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs. Les propos diffusés sur les pages sociales de la Ville n'engagent que la personne qui les a rédigés. Toute infraction aux règles en vigueur peut entraîner la responsabilité civile, pénale ou criminelle de celui-ci.
- ★ En commentant ou en réagissant à une publication sur les médias sociaux ou autres plateformes numériques de la Ville de Saint-Pie, vous acceptez les conditions générales de notre nétiquette.
- ★ Vous reconnaissez également que toute contribution partagée sur nos plateformes devient publique pour une durée indéterminée et peut être indexée par les moteurs de recherche.

DIRECTIVE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

- ★ La Ville de Saint-Pie n'a pas pour objectif de recueillir des renseignements personnels sur les internautes par l'entremise de ses activités sur les médias sociaux.
- ★ La Ville de Saint-Pie est tenue de protéger la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. Elle ne peut, d'aucune façon, traiter d'un cas ou d'un dossier en particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle.
- ★ La Ville de Saint-Pie interdit toute usurpation de l'identité d'une autre personne pour les fins de vos échanges sur cette page ou pour faire de fausses représentations quant à votre propre identité.
- ★ La Ville de Saint-Pie demande de respecter les droits d'auteur.
- ★ Le monde des technologies et des médias sociaux évoluant rapidement, la Ville de Saint-Pie se réserve le droit de modifier ces conditions d'utilisation et cette nétiquette en tout temps.

SANCTION

Toute violation de cette directive peut entraîner des sanctions administratives et disciplinaires appropriées.

MISE À JOUR

La Ville de Saint-Pie se réserve le droit de modifier cette directive sans préavis



VILLE DE SAINT-PIE

<https://villest-pie.ca/>