



GUIDE

Titre : **Politique éditoriale – Médias sociaux**

Référence : 2016-08-17

Responsable : Service des communications
Mise à jour : 17 août 2016

Table des matières

Contenu

1. Introduction	3
2. Définition.....	3
3. Objectifs d'utilisation	3
4. Échanges en ligne	4
5. Intégrité et éthique	4
6. Nétiquette	5
7. Requêtes	5
8. Délai des réponses	5
9. Utilisation de textes, d'images, de vidéos ou tout autre contenu protégé par le droit d'auteur..	6
10. Employés.....	6
11. Administrateurs.....	6
12. Abonnements.....	7
13. Langue officielle.....	7
14. Source	7
15. Mise à jour de la politique éditoriale des médias sociaux	7
Annexe 1 – Nétiquette	8

1. Introduction

Cette politique éditoriale s'adresse à toute personne qui souhaite participer aux discussions sur les réseaux sociaux officiels de la Ville de Saint-Jérôme. Elle a pour but d'encadrer les conduites des utilisateurs (employés de la Municipalité, citoyens, etc.) sur les médias sociaux afin d'entretenir un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

La Ville de Saint-Jérôme diffuse sur les plateformes suivantes :

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- LinkedIn
- YouTube

Tous les liens sont accessibles sur le site Internet de la Ville à <http://www.vsj.ca/fr/medias-sociaux.aspx>.

2. Définition

La politique éditoriale présente les engagements, les orientations et les règles encadrant la publication des contenus sur les différents médias sociaux tout en respectant la vision et les objectifs de la Ville de Saint-Jérôme.

3. Objectifs d'utilisation

L'utilisation des médias sociaux par la Ville de Saint-Jérôme vise principalement à faciliter le contact et les échanges avec ses publics cibles. Elle répond également aux objectifs de diffusion suivants en publiant et partageant des informations pertinentes :

- 3.1. Nouvelles d'intérêts
- 3.2. Règlements municipaux
- 3.3. Information relative à la Centrale du citoyen
- 3.4. Avis publics
- 3.5. Campagnes de sensibilisation et d'information
- 3.6. Promotion d'activités et d'événements importants
La Ville se réserve le droit de faire la promotion des événements municipaux, ainsi que des événements de ses partenaires.
- 3.7. Etc.

4. Échanges en ligne

Les échanges en ligne sur les différents sujets d'actualité sont encouragés sur les comptes de la Ville de Saint-Jérôme. Les discussions entreprises doivent toutefois demeurer constructives et respectueuses à tous les égards. Les utilisateurs doivent également respecter en tout temps les conditions d'utilisation des sites Web sollicités.

La Ville de Saint-Jérôme encourage toutes personnes intéressée par les activités et les services municipaux à participer, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la Ville.

Bien que les débats constructifs se déroulant dans un climat sain soient les bienvenus sur ses différentes plateformes Internet, la Ville se réserve le droit de modifier ou de supprimer des commentaires ou des publications qu'elle juge inappropriés. Ainsi, les types de publications ou commentaires suivants ne seront pas tolérés :

- 4.1. Propos haineux, racistes, sexistes, homophobes, violents, à caractère sexuel, diffamatoires
Les propos tenus sur les comptes de la Ville ne doivent, en aucun cas, viser à diminuer qui que ce soit et doivent s'inscrire dans le respect des opinions de chacun.
- 4.2. Messages offensants ou irrespectueux
Tout message offensant ou irrespectueux à l'endroit d'une personne ou d'une organisation sera supprimé des discussions apparaissant sur le compte de la Ville.
- 4.3. Violation de la vie privée d'autrui
- 4.4. Messages à des fins publicitaires ou de propagande
Les plateformes web de la Ville ne doivent pas être utilisées pour la promotion d'entreprises ou de projets d'ordre privé.
- 4.5. Messages incompréhensibles, non pertinents ou rédigé dans une autre langue

Des informations sur le sujet sont publiées dans la **nétiquette**. Cette dernière est disponible en annexe 1.

5. Intégrité et éthique

La participation de la Ville de Saint-Jérôme sur les médias sociaux doit demeurer en tout temps objective par rapport aux sujets discutés sur ses comptes. Dans un souci de protection de l'intégrité de l'administration, la Ville ne pourra, en aucun cas prendre position officiellement sur les réseaux sociaux.

Dans le but d'éviter toute situation de conflits d'intérêt et d'ingérence politique à des fins partisans, la Ville se voit dans l'obligation de ne promouvoir aucune action, événement ou lancement d'une organisation privée.

Afin de promouvoir des comportements d'éthique et de déontologie, la Ville de Saint-Jérôme ne se prononce pas sur des questions politiques ou des sujets d'actualité sur les réseaux sociaux, ni ne peut répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthiques et de déontologie.

6. Nétiquette

La Nétiquette est l'ensemble des comportements à adopter lors d'échanges en ligne. Elle permet d'encadrer le comportement des internautes sur les différentes plateformes web proposant des discussions, des débats etc.

Tout utilisateur est invité à prendre connaissance de ces conventions informelles, ainsi qu'à les respecter dans les publications et commentaires diffusés sur les comptes de la Ville de Saint-Jérôme. La nétiquette est disponible en annexe 1.

À titre indicatif, l'[Office de la langue française](#) définit la nétiquette ainsi : la nétiquette (mot-valise formé de net et d'étiquette) 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 repose sur des valeurs telles que la tolérance, le respect d'autrui, l'écoute et la politesse.

Consulter la nétiquette à l'annexe 1.

7. Requêtes

Bien que la Ville accepte de répondre à plusieurs questions d'ordre général en ligne, elle ne peut toutefois enregistrer des requêtes officielles à partir des médias sociaux.

7.1. Plaintes

Les plaintes effectuées en ligne ne peuvent malheureusement être enregistrées dans les dossiers de la Ville. Les plaignants ne peuvent donc espérer un suivi des situations dénoncées en ligne seulement. Pour toute requête, plainte, suggestion ou commentaire, les citoyens sont invités à communiquer avec la Centrale du citoyen par le biais de son service en ligne (remplir la requête à <http://www.vsj.ca/fr/centrale-du-citoyen.aspx>) ou par téléphone (450 569-5000).

7.2. Demande médias

Les journalistes souhaitant obtenir de l'information relative à certains dossiers sont priés de contacter le Service des communications de la Ville par courriel (communications@vsj.ca) ou par téléphone (450 436-1511).

8. Délai des réponses

Les réponses aux questions soulevées sur les comptes de la Ville de Saint-Jérôme devraient être données dans un court délai, pendant les heures d'ouverture des bureaux. L'instantanéité des réseaux sociaux ne correspond malheureusement pas toujours à la réalité d'une municipalité en raison des vérifications nécessaires à la diffusion de certaines informations.

Les utilisateurs seront donc parfois confrontés à certains délais si la situation requiert des vérifications auprès des différents services de la Ville.

Il est à noter qu'en raison de l'important volume des publications et commentaires la concernant, la Ville n'est pas toujours en mesure de répondre à chacun des utilisateurs. Des réponses seront toutefois fournies lorsque nécessaire.

8.1. Veille médiatique

Malgré l'engagement de la Ville à répondre le plus rapidement possible dans ses heures d'ouverture, une veille médiatique sera toutefois effectuée en continu, afin de se tenir informé des situations soulevées dans les discussions en ligne.

9. Utilisation de textes, d'images, de vidéos ou tout autre contenu protégé par le droit d'auteur

Toute publication de contenu protégé par le droit d'auteur doit être prise en considération sur les réseaux sociaux. Il est important de toujours respecter la législation concernant la propriété intellectuelle lors de la publication ou du partage d'images, de vidéos ou de tout autre œuvre.

Les réseaux sociaux disposent également de politiques relatives au droit d'auteur dans leurs conditions d'utilisation. Il est important de s'assurer de les respecter en tout temps.

9.1. Utilisation du logo de la Ville de Saint-Jérôme

L'utilisation en ligne et en version imprimée du logo de la Ville, ainsi que de tout autre visuel promotionnel issu des publications de la Ville est strictement interdite sans le consentement officiel du Service des communications.

9.2. Utilisation d'hyperliens

Les utilisateurs des médias sociaux sont autorisés à publier des hyperliens, dans la mesure où le contenu est en lien avec les sujets qui sont abordés par la Ville. La Ville peut occasionnellement publier des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés et en lien avec sa mission, mais n'est pas responsable du contenu externe vers lesquels mènent ces hyperliens.

10. Employés

Les employés de la Ville possédant un compte sur les réseaux sociaux sont libres de mentionner ou d'afficher leur poste au sein de la municipalité. Il importe de souligner que leur position sur les différents sujets politiques ou d'actualité doit être considérée comme des opinions personnelles. La position d'un employé ne représente que leur point de vue personnel et n'est en aucun cas considéré comme la position officielle de la Ville.

11. Administrateurs

Le Service des communications est responsable de la gestion des différents comptes réseaux sociaux officiels de la Ville.

Les employés municipaux, partenaires, bénévoles et élus n'ont en aucun cas l'autorisation de se prononcer sur les réseaux sociaux au nom de la Ville.

Toute publication de message au nom de la Ville de Saint-Jérôme doit être réalisée par les personnes autorisées à diffuser de l'information publiquement.

Pour toute demande de publication particulière, les différents services et divisions doivent formuler une demande directement au Service des communications.

Aucun service ne peut créer un compte sans l'approbation de la direction générale.

12. Abonnements

Le fait que la Ville suive un compte Facebook, Twitter ou autre réseau social d'un utilisateur ne signifie pas que nous endossons ses activités ou ses propos. La Ville suit des comptes qu'elle juge pertinents en lien avec ses mandats en tant qu'organisation publique.

13. Langue officielle

Le français est la langue officielle. La personne autorisée à publier une information sur les comptes officiels de la Ville le fera dans cette langue. Si un internaute pose une question ou émet un commentaire en anglais, la personne responsable d'y répondre le fera dans cette langue avec, en plus, la version française lorsque l'espace le permet. La qualité de la langue doit être irréprochable.

14. Source

Les informations diffusées sur les médias sociaux n'ont pas préséances sur celles qui sont diffusées sur le site Internet de la Ville. Si le contenu sur les médias sociaux est différent, celui publié sur le site Internet de la Ville de Saint-Jérôme (vsj.ca) aura préséance.

15. Mise à jour de la politique éditoriale des médias sociaux

La Ville de Saint-Jérôme se réserve de le droit de modifier cette politique au besoin, et ce, sans préavis. Pour toute question, écrire à communications@vsj.ca.

Annexe 1 – Nétiquette

Nétiquette

Les réseaux sociaux de la Ville de Saint-Jérôme sont des lieux d'échanges et d'information. La Ville encourage les internautes à prendre part aux différentes discussions. Certaines règles de conduites sont essentielles.

Nous nous réservons le droit de modifier ou de refuser les commentaires qui présentent l'une des caractéristiques suivantes :

- des propos racistes, haineux, sexistes, homophobes, diffamatoires ou choquants;
- des informations personnelles à propos d'un autre utilisateur, d'autrui ou du maire, des conseillers ou d'un employé de la Ville;
- des commentaires agressifs, grossiers, violents ou obscènes;
- des attaques personnelles ou des déclarations diffamatoires;
- des commentaires publiés à répétition, pourriels et publicité sous toutes ses formes.
- des messages écrits dans une langue autre que le français ou l'anglais;
- des messages affichés uniquement en lettres majuscules (ceux-ci sont difficiles à lire et peuvent donner à penser que l'auteur crie);
- des commentaires qui ne sont pas en lien avec le contenu des sujets publiés.

La Ville de Saint-Jérôme n'est pas responsable des commentaires et des opinions des utilisateurs. Elle autorise les utilisateurs à ajouter des hyperliens pourvu que le contenu soit en lien avec les sujets abordés. Il est entendu que la Ville n'est pas responsable du contenu de ces sites externes.

Modération

Les différents réseaux sociaux sont sous la responsabilité du Service des communications.

Les administrateurs des réseaux sociaux se réservent le droit de retirer tous les commentaires ou publications jugés inappropriés dans les médias sociaux.

La Ville de Saint-Jérôme peut bannir un abonné ou un utilisateur si elle constate que ce dernier ne respecte pas les règles de conduite.

Délai de réponse

La Ville de Saint-Jérôme s'assure de donner suite aux échanges formulés sur les médias sociaux dans les meilleurs délais durant les heures d'ouverture de la Ville. Dans certains cas, des vérifications doivent être effectuées auprès de différents services et un délai est à prévoir.

Autres considérations importantes

- Les opinions des participants qui commentent sont des opinions personnelles.
- Pour protéger votre vie privée et celle des autres, veuillez ne pas inclure de numéros de téléphone ou d'adresses de courriel dans votre commentaire.
- Les demandes médias doivent être adressées au Service des communications à communications@vsj.ca.
- Les plaintes ne sont pas traitées via les médias sociaux. Si vous désirez formuler une plainte, vous pouvez le faire par l'entremise de la Centrale du citoyen, par Internet (vsj.ca) ou par téléphone au 450 569-5000.