

**Politique de gestion
des réseaux sociaux
de la
Ville de Senneterre**

Septembre 2019



Orientation

La Ville de Senneterre est favorable à l'utilisation des réseaux sociaux et encourage la participation de ses employés et des résidents de la municipalité, et ce, dans le respect de la netiquette mise en place.

Mission

La mission première de la Politique de gestion des réseaux sociaux est de présenter les objectifs, les engagements et les orientations de la Ville de Senneterre en matière de diffusion et d'administration du contenu présent sur ses médias sociaux. Cette politique présente également la ligne éditoriale des publications, empruntée par la Ville afin d'encadrer son utilisation.

Suivez-nous sur Facebook : <https://www.facebook.com/VilledeSenneterre>.

Objectifs

L'inscription de la Ville de Senneterre sur les médias sociaux vise des objectifs stratégiques :

- Promouvoir la Ville de Senneterre;
- Créer une proximité avec les citoyens;
- Informer les citoyens sur :
 - Les activités et les événements offerts;
 - Les nouvelles et les avis importants;
 - Les politiques et règlements;
 - Les campagnes de sensibilisation;
 - Les implications de la Ville;
 - Les décisions administratives.



Publics cibles

- Les citoyens de la municipalité;
- Les futurs citoyens;
- Les entreprises;
- Les organismes;
- Les collaborateurs;
- Les journalistes.

Ligne éditoriale

Urgences

Le compte de la Ville de Senneterre sur les réseaux sociaux de la Ville ne peut substituer le service d'urgence. Pour toutes urgences, composez le 9-1-1.

Contenu

Les réseaux sociaux étant une vitrine informative rapide et efficace, ils nous permettent d'étendre nos communications en joignant un maximum de personnes dans un court laps de temps. Ainsi, la Ville de Senneterre souhaite partager du contenu stratégique répondant à la mission de la municipalité envers ses citoyens.

La Ville partagera du contenu avec ses abonnés afin de les informer sur divers dossiers pouvant toucher la population :

- Campagne de sensibilisation et d'information;
- Avis importants;
- Messages d'urgence;
- Travaux routiers;
- Promotion d'activités et d'événements;
- Nouvelles et actualités;
- Concours.



Page apolitique

Cette page est administrée exclusivement par des employés de la Ville et n'est, en aucun cas, une tribune pour communiquer des opinions politiques. Ses administrateurs, de même que ses usagers, doivent relayer l'information avec neutralité.

Vous souhaitez entrer en communication avec le maire ou un conseiller municipal? Nous vous invitons à visiter le site Internet de la Ville pour connaître leurs coordonnées.

Nétiquette

La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des utilisateurs de réseaux sociaux lors des échanges.

Le compte officiel ci-dessous est le seul que la Ville de Senneterre reconnaît :

- Facebook : <https://www.facebook.com/VilledeSenneterre>.

Les médias sociaux de la Ville de Senneterre se veulent une vitrine d'information d'intérêt public et un lieu d'échanges pour les citoyens.



Nous encourageons la population à participer aux discussions en suivant certaines règles de conduite essentielles afin que les échanges demeurent civilisés :

- Utiliser un langage courtois et respectueux en tout temps;
- Soyez pertinent dans vos commentaires, évitez de vous éloigner du sujet et de publier le même contenu à répétition;
- Les grossièretés, les obscénités ou les remarques sexistes, les attaques ou les insultes, les propos discriminatoires ou diffamatoires ne sont aucunement tolérés;
- Il est interdit de publier du contenu offensant et/ou haineux, qui risque d'exposer une personne, un groupe de personnes, une entreprise ou un produit;
- Il est interdit de publier des renseignements personnels;
- Toute atteinte à la vie privée est interdite;
- L'usage des majuscules est considéré comme un cri, évitez ce genre de pratique;
- La publication d'hyperliens de nature commerciale et/ou publicitaire n'est pas autorisée. La Ville de Senneterre se réserve le droit de désactiver ou supprimer tout hyperlien qui abonde en ce sens;
- Aucune promotion ou aucun discrédit d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la Ville de Senneterre ne seront acceptés.

La Ville de Senneterre se réserve le droit, sans préavis, de retirer tout commentaire en infraction avec les règles précitées, de même que toute publication qu'elle juge hors contexte, non pertinente ou immorale. L'utilisateur qui n'en serait pas à sa première récidive pourrait voir son accès bloqué à la page.

Cette nétiquette est disponible sur la page Facebook de la Ville de Senneterre.

Source, publicités et promotions

Les informations transmises sur nos plateformes sociales n'ont pas préséance sur nos diffusions via les canaux d'information habituels. Les communications de la Ville de Senneterre, faites sur les médias sociaux, s'ajoutent à celles émises sur le site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent pas remplacer ces derniers.



La Ville fait la promotion de ses événements et ceux de ses partenaires via ses différentes tribunes. Les organisations qui ne sont pas partenaires doivent communiquer avec la direction générale pour toute demande de soutien. En aucun temps, il ne leur est permis de diffuser leurs événements directement sur les réseaux sociaux de la Ville de Senneterre.

Les publicités extérieures ne sont pas acceptées sur les réseaux sociaux de la Ville. Les publications qui abondent en ce sens seront supprimées.

Plaintes

Les réseaux sociaux de la Ville ne sont pas un espace de plainte.

Pour soumettre officiellement une plainte, une requête ou un commentaire, appelez-nous au 819 737-2296 ou écrivez-nous à info@ville.senneterre.qc.ca. Les plaintes ne seront pas traitées via notre compte.

Confidentialité

Chaque utilisateur est responsable de ses commentaires et des renseignements qu'il fournit. Il a la responsabilité de protéger sa vie privée et de respecter celle des autres utilisateurs.

La municipalité est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* garantissant la protection des renseignements personnels. Tous les renseignements personnels obtenus dans le cadre du travail, toutes les informations non publiques, ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. Pour obtenir des renseignements précis, une demande d'accès à l'information doit être complétée.

Médias

Pour toutes questions relatives aux médias, contactez la direction générale dont les coordonnées figurent sur le site Internet de la Ville.



Administration de la page

La direction générale de la Ville de Senneterre est responsable de l'administration du compte de la Ville. Toutes les publications au nom de la Ville, sur les pages officielles, sont effectuées par les personnes autorisées seulement et suivent un protocole interne de diffusion.

Toutes publications personnelles de la part des employés, des membres de comités et de commissions n'impliquent qu'eux et ne reflètent pas l'opinion de la Ville. En aucun cas, ils ne sont autorisés à parler au nom de la municipalité.

Rôles de la page

Administrateur

- Directeur général;
- Et toute autre personne désignée par le directeur général.

Éditeur

- Directeur général.

Gestion des publications

La gestion des publications et des demandes d'information est un élément important dans l'administration des médias sociaux. La Ville de Senneterre, par l'entremise de sa direction générale, s'engage à faire les suivis nécessaires.

Délai de réponse

La Ville s'engage à répondre aux questions et commentaires dans un délai raisonnable.



Les médias sociaux de la Ville sont gérés à l'intérieur des heures d'ouverture des bureaux municipaux. Néanmoins, une information nécessitant une attention immédiate pourrait être traitée en dehors des heures d'ouverture. De plus, les informations requérant une vérification pourraient demander un délai de réponse plus grand; la compréhension des usagers est appréciée.

Langage

Tel que décrit dans la nétiquette, les utilisateurs doivent faire preuve de courtoisie et de respect lors de leurs échanges sur les réseaux sociaux de la Ville.

Les gestionnaires de communauté s'engagent également à utiliser un discours institutionnel et civilisé, représentant les valeurs de la municipalité. Les informations transmises par ces administrateurs seront transparentes et véridiques.

Représentation de la Ville

Le logo de la Ville de Senneterre doit apparaître sur les différents réseaux sociaux officiels de la municipalité. L'utilisation du logo de la Ville est interdite sans son consentement préalable.

Responsabilité

La Ville de Senneterre n'est pas responsable des contenus des sites externes, provenant des hyperliens publiés sur sa page.

La direction générale se réserve le droit de modifier les éléments de sa nétiquette en tout temps et sans préavis.

Entrée en vigueur de la politique

L'entrée en vigueur de la présente politique se fait en date du 16 septembre 2019 par l'adoption de la résolution n° 2019-176.