



POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

DRUMMONDville
Capitale du développement

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	5
1 Vision de la Ville en matière de communication	6
2 Mise en contexte	6
3 Champ d’application	7
4 Définitions	8
5 Principes directeurs	10
6 Enjeux	10
7 Comptes officiels	11
8 Autres présences sur les médias sociaux	12
9 Langue officielle	12
10 Contenu	12
11 Ligne éditoriale.....	14
12 Mesures d’urgence	14
13 Commentaires, plaintes et questions	15
14 Membres du personnel	16
15 Membres du conseil municipal	17
16 Élections municipales	17
17 Entrée en vigueur	18
18 Révision	18
 <i>Annexe 1</i>	
Nétiquette	19



PRÉAMBULE

Le présent document établit la Politique d'utilisation des médias sociaux de la Ville de Drummondville. Cette politique vise à encadrer l'utilisation des plateformes sociales en tant qu'outils de communication, de consultation et d'interaction avec les parties prenantes de l'organisation, à commencer par ses citoyennes et citoyens.

Les médias sociaux jouent un rôle crucial dans la diffusion d'informations, la promotion des initiatives municipales et le dialogue avec la communauté. Consciente de leur influence et de leur potentiel pour favoriser la transparence et la participation publique, la Ville s'engage à en faire un usage éthique, responsable et stratégique. L'objectif : une culture « 100 % respect » sur les médias sociaux.

En tenant compte du cadre légal québécois ainsi que des meilleures pratiques en communication numérique, la Ville se dote d'une politique qui encadre l'utilisation des médias sociaux par les membres de son personnel, les membres du conseil municipal et ses représentantes et représentants autorisés.

Ceux-ci doivent d'ailleurs être à l'affut des impacts que peut entraîner leur participation sur les médias sociaux sur l'image de l'organisation et les relations qu'elle entretient avec l'ensemble de ses parties prenantes, qu'elles soient passées, présentes, futures ou potentielles.



1

Vision de la ville en matière de communication

Cette politique d'utilisation des médias sociaux reflète les valeurs de la Ville de Drummondville. Elle s'inscrit dans une perspective de bonne gouvernance et d'amélioration continue des services à la population.

La communication représente une activité de gestion essentielle à l'atteinte des objectifs de toute organisation, quelle que soit sa nature. Cette fonction organisationnelle est d'autant plus primordiale lorsque la mission de celle-ci consiste à offrir une prestation de services de qualité aux citoyennes et citoyens.

Par ailleurs, une employée ou un employé mobilisé, une citoyenne ou un citoyen satisfait et un public avisé constituent des atouts indispensables à la réalisation de toute action. Cela contribuera, ultimement, à positionner la Ville de Drummondville comme une organisation de premier plan axée sur le développement d'un milieu de vie favorable à l'épanouissement personnel, social et professionnel de ses parties prenantes.

2

Mise en contexte

Avec des milliards d'utilisatrices et d'utilisateurs actifs dans le monde, les médias sociaux sont devenus des canaux incontournables pour communiquer efficacement et rapidement. Au Québec, ces plateformes sont largement utilisées par les citoyennes et les citoyens pour s'informer, interagir et participer au débat public.

La Ville de Drummondville reconnaît que les médias sociaux offrent une occasion pour :

- Renforcer la **proximité avec la population**, en partageant notamment des informations sur les services, les programmes, les projets, les événements et les règlements municipaux;
- Encourager la **participation publique**, en favorisant des échanges constructifs, cordiaux et inclusifs.



3

Champs d'application

La Politique d'utilisation des médias sociaux de la Ville de Drummondville s'applique à tous les membres du personnel, peu importe leur statut, aux membres du conseil municipal et aux représentantes et représentants autorisés lorsqu'ils agissent pour le compte de la Ville sur les plateformes de médias sociaux de l'organisation.

Elle encadre :

Les comptes officiels et connexes de la Ville, soit :

- Tous les comptes officiels et connexes administrés en tout ou en partie par le Service des communications;
- Les publications, interactions et réponses diffusées au nom de la Ville sur ces comptes.

Les communications des membres du personnel et des membres du conseil municipal, soit :

- L'utilisation des médias sociaux par les membres du personnel et les membres du conseil municipal lorsqu'ils s'expriment au nom de la Ville ou dans le cadre de leurs fonctions officielles;
- Les communications personnelles des membres du personnel et des membres du conseil municipal qui peuvent avoir une incidence organisationnelle, sur l'image ou la crédibilité de la Ville, notamment.

Les représentantes et représentants autorisés de la Ville, soit :

- Les tiers qui gèrent ou utilisent les comptes municipaux dans le cadre d'un mandat spécifique ou d'une collaboration avec la Ville.

Les interactions citoyennes, soit :

- Les commentaires, messages et interactions provenant des citoyennes et des citoyens ou des parties prenantes sur les plateformes administrées par la Ville;
- Les règles de modération et de participation qui régissent ces interactions.

Exclusions

Cette politique ne s'applique pas :

- Aux comptes personnels des membres du personnel, des membres du conseil municipal ou encore des citoyennes et des citoyens lorsqu'ils ne font aucune référence directe ou indirecte à la Ville de Drummondville;
- Aux plateformes externes ou aux outils numériques non utilisés ou reconnus officiellement par la Ville.

4

Définitions

Administratrice ou administrateur

Membre du personnel ou représentante et représentant autorisé par le Service des communications pour gérer et publier du contenu sur un ou plusieurs comptes.

Commentaires inappropriés

Messages ou publications non conformes aux règles de modération (nétiquette) établies par la Ville.

Comptes connexes

Comptes de médias sociaux créés par le Service des communications de la Ville au nom de l'une des composantes municipales pour diffuser de l'information ou interagir avec la population, et dont le Service est l'un des administrateurs.

Comptes officiels

Comptes de médias sociaux de la Ville de Drummondville créés, administrés et supervisés par le Service des communications pour diffuser de l'information ou interagir avec la population.

Contenu

Toute information diffusée sur les médias sociaux, incluant les publications, vidéos, images, commentaires, réponses et messages privés.

Incidence organisationnelle

Toute conséquence ou impact potentiel des publications ou interactions sur l'image, la crédibilité ou le fonctionnement de la Ville.

Ligne éditoriale

Ensemble de principes, d'orientations et de directives qui encadrent la création, la publication et la gestion de contenu sur les plateformes numériques officielles de la Ville.

Médias sociaux

Ensemble de plateformes numériques interactives permettant aux utilisatrices et utilisateurs de créer, de partager et d'échanger du contenu, notamment des textes, des images, des vidéos et des commentaires. Cela inclut, sans s'y limiter, des plateformes comme Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok, YouTube, Snapchat



et tout autre outil similaire (blogs, microblogs, forums, wikis, réseaux de partage de contenu, plateformes en ligne proposant du réseautage ou des interactions, etc.).

Nétiquette

Ensemble de conventions de bienséance qui régissent le comportement des internautes.

Utilisatrice ou utilisateur

Toute personne qui interagit avec un compte de la Ville, que ce soit pour consulter, commenter ou partager des publications.

Protection des renseignements personnels

Droit des utilisatrices et utilisateurs et des administratrices et administrateurs à la protection de leurs renseignements personnels conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur public du Québec.



5 Principes directeurs

Respect

Toutes les communications doivent être empreintes de respect, autant dans les publications que dans les interactions avec la population.

Transparence

La Ville s'engage à diffuser une information claire, précise et vérifiée sur ses plateformes officielles.

Neutralité

Les plateformes de médias sociaux de la Ville ne doivent pas être utilisées pour promouvoir des intérêts personnels, politiques ou commerciaux.

Proximité et dialogue

Les médias sociaux doivent être utilisés pour renforcer les liens entre la Ville et ses citoyennes et citoyens, en favorisant un dialogue ouvert et respectueux.

6 Enjeux

L'élaboration d'une politique d'utilisation des médias sociaux permet non seulement d'encadrer l'utilisation des plateformes, mais aussi d'optimiser leur potentiel tout en renforçant la communication, la transparence et la participation publique.

Dans un contexte où les médias sociaux occupent une place prépondérante dans la communication publique, une telle politique municipale soulève toutefois une série d'enjeux, notamment :

- Assurer la cohérence des communications officielles;
- Équilibrer transparence et protection des informations;
- Favoriser l'engagement citoyen tout en prévenant des dérapages;
- Gérer les attentes citoyennes en matière de réactivité;
- Gérer les risques de désinformation;
- Modérer les commentaires;
- Prévenir les dérives et la gestion de crises.

7 Comptes officiels

Par l'entremise de son Service des communications, la Ville de Drummondville gère des comptes officiels sur différentes plateformes sociales.

Les liens vers ces plateformes officielles sont accessibles [en cliquant ici](#).

Seul le Service des communications est dument autorisé à créer, développer et animer les comptes officiels de la Ville de Drummondville. Les membres du personnel ou les services municipaux qui souhaitent ouvrir un compte lié à la Ville sur une plateforme sociale pour leur unité administrative doivent demander une autorisation au préalable au Service des communications, qui verra à analyser la demande.

Notons que la Ville peut fermer une de ses plateformes en tout temps, et ce, sans préavis. De même, la Ville peut demander la fermeture d'un compte qui n'aura pas été autorisé au préalable.



8 Autres présences sur les médias sociaux

Le Service des communications de la Ville de Drummondville partage la gestion de comptes connexes sur différentes plateformes sociales.

Les liens vers ces plateformes connexes sont accessibles en cliquant ici.

Le Service des communications est obligatoirement le créateur et l'un des administrateurs de ces comptes.

9 Langue officielle

La langue utilisée sur les diverses plateformes sociales de la Ville de Drummondville est le français. Toutefois, la Ville pourra répondre à certaines questions de la communauté conformément aux dispositions de la Charte de la langue française.

10 Contenu

Le contenu diffusé sur les médias sociaux de la Ville de Drummondville s'adresse aux Drummondvilloises et Drummondvillois. Le contenu peut varier en fonction de la plateforme utilisée.

La Ville publie toute information pertinente pour la population, dont des nouvelles d'intérêt général, des communications urgentes, des informations relatives au 311, des consultations publiques, etc. Elle fait avec dynamisme et originalité la promotion d'activités et d'événements, de programmes ainsi que de campagnes d'information, de sensibilisation et d'éducation. La Ville organise aussi, à l'occasion, des concours.

La Ville se réserve le droit de faire la promotion d'activités ou d'événements de ses partenaires sur ses médias sociaux, le tout, à sa discrétion.

Les communiqués de presse, appels d'offres, avis publics, politiques, règlements municipaux et offres d'emploi peuvent également être diffusés sur les plateformes de la Ville. Cependant, il est

recommandé aux citoyennes et citoyens de visiter le www.drummondville.ca, le canal de communication privilégié entre l'organisation et la population, pour avoir accès à l'ensemble de ces informations.

À moins d'une demande de retrait transmise au Service des communications, la Ville se réserve le

droit de publier sur les médias sociaux des photos ou des vidéos présentant des citoyennes et des citoyens, dans la mesure où celles-ci servent un objectif d'information ou de rayonnement, ou lorsque les captations ont eu lieu lors d'un événement public.



11

Ligne éditoriale

La Ville de Drummondville est un organisme public neutre, au service des citoyennes et des citoyens. Ainsi, elle s'assure de ne pas émettre d'opinion politique sur ses médias sociaux et de ne pas enfreindre ses règles d'éthique et de déontologie.

Toutefois, la Ville peut exprimer des opinions lorsque celles-ci servent l'intérêt des autorités municipales. Ainsi, lorsque la Ville prend position sur un sujet, celle-ci peut être défendue sur les médias sociaux en fonction des orientations transmises par la Direction générale.

Il ne doit pas être interprété que la Ville endosse les activités ou les propos partagés par ses abonnés et abonnés sur ses plateformes sociales, ni par les comptes qu'elle suit sur les médias sociaux.

Il est à noter que les informations diffusées sur les médias sociaux de la Ville n'ont pas préséance sur celles diffusées sur le site Web de la Ville.



12

Mesures d'urgence

En cas de mesures d'urgence, la Ville de Drummondville peut diffuser toute information pertinente liée à celles-ci sur ses médias sociaux. Il s'agit d'un moyen de communication complémentaire pour joindre et informer la population. Conséquemment, en pareilles circonstances, il peut y avoir un certain délai avec les interactions des utilisatrices et des utilisateurs pour prioriser les communications urgentes.



13

Commentaires, plaintes et questions

Les médias sociaux de la Ville de Drummondville sont gérés par le Service des communications sur les heures d'ouverture de la Ville, soit du lundi au vendredi. Les réponses aux questions et aux commentaires se font durant cette période, dans les meilleurs délais. Si des vérifications sont nécessaires, un délai supplémentaire pourrait être requis. À noter que les réponses fournies sont valides à leur date de publication. Pour répondre aux messages privés, le Service des communications bénéficie de l'expertise de l'équipe de la Division expérience citoyen (311).

La Ville ne s'engage pas à répondre à tous les messages, questions ou commentaires, notamment ceux exprimant des opinions.

Dans le cas où une question nécessite davantage d'explications ou qu'elle est considérée de nature privée, la Ville peut diriger les utilisatrices ou utilisateurs vers une autre ressource, en fournissant les coordonnées de la ressource.

La Ville se réserve le droit de masquer, de supprimer ou de signaler tout commentaire ou question qui ne respecte pas la présente politique

ou sa nétiquette (voir l'Annexe 1). Elle peut également bannir toute utilisatrice ou utilisateur qui ne les respecte pas.

La présence de la Ville sur les médias sociaux n'est évidemment pas anonyme. Les utilisatrices ou utilisateurs qui souhaitent échanger avec la Ville sur ces plateformes sont donc tenus de s'identifier. La Ville de Drummondville se réserve le droit de ne pas publier un commentaire ou de ne pas répondre à une question s'il subsiste un doute quant à l'identité de son autrice ou de son auteur.

Ainsi, l'usurpation de l'identité d'une autre personne n'est pas tolérée. Conséquemment, il est interdit de faire usage de faux profils, dans le but de nuire ou d'induire en erreur, à titre d'exemples.

Notons que la Ville ne traite pas les plaintes formulées par les utilisatrices ou utilisateurs sur ses plateformes sociales. Toute personne qui désire formuler une plainte doit le faire en bonne et due forme en joignant le personnel de la Division expérience citoyen de la Ville (311).



14

Membres du personnel

Les membres du personnel de la Ville de Drummondville qui possèdent un compte sur les médias sociaux peuvent indiquer qu'ils sont à l'emploi de la Ville lorsqu'ils participent à des discussions la concernant. Il est important de ne pas tromper ou d'induire en erreur les utilisatrices et les utilisateurs qui interagissent sur les médias sociaux en cachant ou en omettant d'indiquer son lien d'emploi.

Toutefois, les membres du personnel ne peuvent en aucun cas répondre ou prendre position au nom de la Ville sur les médias sociaux. Ainsi, toute prise de position, publication, commentaire ou message de membres du personnel de la Ville doit être considéré comme étant strictement personnel, et ce, malgré le lien d'emploi. En aucun cas, ils ne représentent la position officielle de la Ville. Ainsi, les membres du personnel sont responsables de ce qu'ils écrivent sur les médias sociaux et des conséquences pouvant découler de leurs publications.

La Ville invite les membres de son personnel qui prennent position sur les médias sociaux à rédiger



une mise en garde du type : « Il s'agit de mon opinion personnelle; celle-ci ne représente pas nécessairement le point de vue de mon employeur », et ce, afin d'éviter toute ambiguïté. Rappelons que seules les personnes autorisées peuvent intervenir au nom de la Ville de Drummondville sur les médias sociaux.

Par ailleurs, soulignons que l'utilisation par les membres du personnel des médias sociaux à des fins personnelles sur les heures de travail est balisée au sein de la Politique d'utilisation des ressources technologiques de l'organisation.

Notons que l'employeur pourra prendre des mesures disciplinaires ou autres en cas de dérogation à cette politique

15

Membres du conseil municipal

Les médias sociaux de la Ville de Drummondville sont utilisés pour partager des informations relatives à l'administration municipale. Ainsi, les membres du conseil municipal ne peuvent utiliser les médias sociaux officiels ou connexes de la Ville pour présenter leurs idées, et ce, en tout temps.

Cela dit, les membres du conseil municipal qui possèdent un compte sur les médias sociaux peuvent y souligner leur rôle d'élue ou d' élu à la Ville de Drummondville. Ils peuvent également utiliser une page officielle pour exprimer leurs opinions politiques ou partager leurs implications sociales.

Malgré leur affiliation, toute prise de position, publication, commentaire ou message doit être considéré comme étant strictement personnel. En aucun cas, ces messages ne représentent la position officielle de la Ville ou du conseil municipal, à moins que la ou le membre du conseil municipal n'ait été dument mandaté pour le faire. Rappelons que seules les personnes autorisées peuvent intervenir au nom de la Ville de Drummondville sur les médias sociaux.

16

Élections municipales

Lors d'une période électorale municipale, la Ville ne doit en aucun cas prendre parti ni émettre des commentaires ou des opinions sur les candidates et les candidats, leurs projets ou leurs idées. Il en va de même pour les enjeux ou les dossiers d'actualité.

En période électorale comme en tout temps, les candidates et les candidats aux différents postes ne peuvent utiliser les médias sociaux officiels ou connexes de la Ville pour présenter leurs idées. Tout contenu en lien avec la campagne électorale d'une candidate ou d'un candidat sera retiré des médias sociaux gérés par la Ville.



17

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil municipal.

18

Révision

La présente politique peut faire l'objet d'une révision au besoin, ou **minimalement tous les cinq ans.**



ANNEXE 1

NÉTIQUETTE

Nétiquette

1. La Ville de Drummondville est présente sur les médias sociaux pour assurer une communication transparente avec la population. Des règles de bonne conduite ont été établies pour permettre à toutes et à tous d'échanger dans un environnement harmonieux. Ces règles doivent être respectées en tout temps.
2. La Ville encourage les citoyennes et les citoyens à s'exprimer en faisant preuve de courtoisie sur les médias sociaux, tant envers leurs concitoyennes et concitoyens qu'envers les élues et élus et les membres du personnel municipal. Les échanges entre les utilisatrices et les utilisateurs sont encouragés, mais ne doivent pas se transformer en discussion « privée » entre deux ou plusieurs personnes.
3. Les commentaires encouragés sont ceux qui respectent notamment les droits d'auteur, la vie privée et la protection des renseignements personnels, ainsi que les opinions fondées sur des faits.
4. La Ville demande aux citoyennes et citoyens de s'abstenir de tenir des commentaires inappropriés ou des propos violents, obscènes, diffamatoires, haineux, discriminatoires, frauduleux ou contenant de la désinformation. Il en est de même pour les attaques et les insultes personnelles ainsi que toute forme de sexisme, racisme, misogynie, âgisme, xénophobie ou homophobie.
5. Sont également interdits les messages récurrents, hors sujets, incompréhensibles ou rédigés dans une langue autre que le français, écrits en majuscules ou contenant des caractères spéciaux sujets à interprétation.
6. Les propos susceptibles d'être perçus comme étant agressifs, les messages à des fins publicitaires, commerciales ou de propagande, la sollicitation à des fins religieuses ou de politique partisane, l'utilisation abusive d'hyperliens vers du contenu externe, les messages qui contiennent de l'information confidentielle, comme des renseignements personnels, et les images à connotation sexuelle, sont évidemment proscrits.
7. Dans le but de préserver un espace d'échanges respectueux, la Ville se réserve le droit de masquer, de supprimer ou de signaler les commentaires, questions, messages ou publications non conformes à ces règles de bonne conduite sur les médias sociaux. Deux avertissements pour non-respect de la nétiquette entraîneront le bannissement de l'utilisatrice ou de l'utilisateur après récidive.
8. La Ville peut modifier cette nétiquette au besoin, et ce, sans préavis.
9. Pour tout problème lié aux services offerts par la Ville de Drummondville, les utilisatrices ou utilisateurs sont invités à joindre le personnel de la Division expérience citoyen de la Ville (311).
10. Les utilisatrices ou les utilisateurs peuvent également signaler un contenu ou un comportement illicite retrouvé sur un média social ou une plateforme numérique dédiée à la discussion en s'adressant également au personnel de la même division (311).





Ville de Drummondville
415, rue Lindsay, C. P. 398, Drummondville (Québec) J2B 6W3
311@drummondville.ca

drummondville.ca


DRUMMONDville
Capitale du développement