



POLITIQUE DE GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

POLITIQUE ADMINISTRATIVE

ORIGINE :	Comité des ressources humaines		
SUJET :	Gestion des médias sociaux	DATE	19 août 2021
ENTRÉE EN VIGUEUR :	Le 21 septembre 2021	PAGE	1 de 3
APPROBATION DU CONSEIL MUNICIPAL	Francine Fortin, mairesse		
APPROBATION DE LA DIRECTION	Karine Alie Gagnon, directrice générale		
# Résolution : 2021-09-145			

ENGAGEMENT :

La Ville de Maniwaki s'engage :

- à traiter avec respect et considération tous les utilisateurs et s'attend à ce que ces derniers en fassent de même à son égard;
- à répondre aux questions et aux commentaires dans les meilleurs délais, mais ne s'engage pas à le faire de manière exhaustive.

La Ville de Maniwaki se dégage de toute responsabilité quant au contenu des commentaires des internautes dans leur intégralité.

Pour toute question nécessitant une réponse, l'utilisateur est invité à communiquer directement avec la Ville, qui assure le respect de sa nétiquette les jours ouvrables, de 8 h 30 à 16 h 30.

NÉTIQUETTE :

La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes.

La Ville de Maniwaki se réserve le droit de retirer sans préavis tout commentaire :

- Diffamatoire, discriminatoire, haineux, raciste, xénophobe, homophobe, sexiste, disgracieux, offensant, grossier, violent, injurieux ou pornographique;
- qui viole les lois et les réglementations québécoises et canadiennes;
- politique, publicitaire ou propagandiste;

POLITIQUE DE GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

- non pertinent ou hors sujet, confus, imprécis ou inexact
- porteur d'informations confidentielles ou de renseignements personnels.

La Ville de Maniwaki encourage les échanges et le partage d'opinions entre les internautes, mais leur demande d'éviter de transformer le débat en discussion privée.

L'internaute est responsable du contenu de ses propos et de la vérification de l'exactitude des affirmations diffusées. Il en va de même pour les hyperliens vers d'autres sites. La Ville de Maniwaki n'est pas responsable du contenu de ces sites.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

- La Ville de Maniwaki est tenue à la confidentialité des informations diffusées sur ses pages de médias sociaux. La Ville s'engage à respecter le droit à la vie privée. Si les internautes souhaitent afficher des photos ou des vidéos sur ces pages, ils doivent au préalable s'assurer d'avoir le consentement des gens qui y apparaissent. La Ville de Maniwaki s'engage à retirer toute photo qu'elle juge inappropriée.
- Il importe de protéger ses renseignements personnels et ceux des autres. La Ville de Maniwaki encourage les internautes à faire preuve de prudence et de réserve afin de ne pas révéler d'informations délicates ou personnelles lorsqu'ils évoquent des expériences vécues.

ABONNEMENTS ET ABONNÉS :

- La décision de s'abonner à un compte ne signifie pas que la Ville de Maniwaki appuie l'organisation ou ses propos. La Ville de Maniwaki suit les comptes qu'elle juge pertinents et en lien avec sa mission.
- Certains membres du personnel de La Ville de Maniwaki sont présents sur les médias sociaux à titre personnel. Les commentaires, contenus et points de vue qu'ils partagent à titre personnel ne représentent pas nécessairement la position officielle de la Ville.

GESTION DES RÉPONSES ET DES COMMENTAIRES :

La gestion des questions et commentaires publiés sur les médias sociaux de la Ville de Maniwaki relève de la responsabilité des personnes autorisées par la Direction générale.

Délais de réponse

- Les réponses aux commentaires et aux questions sont réalisées durant les heures officielles d'ouverture des bureaux, à l'exception des situations d'urgence. Les heures d'ouverture des bureaux sont du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 et lors de la période estivale, le vendredi de 8h30 à 12h.
- Une veille constante des médias sociaux sera cependant effectuée. Il pourrait donc arriver qu'une réponse soit fournie en dehors de ces horaires ou qu'une information soit diffusée grâce aux options de publications différées.

- De façon optimale, un suivi devrait être effectué dans les 24 à 48 heures suivant la question ou le commentaire.
- Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications sont nécessaires auprès des différents services de la Ville de Maniwaki. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications. Dans ces cas, la personne pourrait recevoir une réponse temporaire pour lui confirmer que sa publication a été prise en compte. De plus, le service en question pourrait être appelé à contacter directement les citoyens.

Ton des échanges

- Seuls les questions et les commentaires formulés adéquatement et dans le respect seront considérés pour une réponse. Les réponses pourront être données publiquement ou personnellement selon la nature du questionnement. En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé.

Langue officielle

- La Ville de Maniwaki est assujettie à la Charte de la langue française. La langue de communication utilisée avec les citoyens est donc le français. Les messages doivent être compréhensibles et respecter le bon usage de la langue française. Toutefois, il convient que certains termes techniques anglophones soient requis et que des exceptions soient prévues lors d'enjeux relatifs à la santé et la sécurité. Si la Ville de Maniwaki est interpellée en anglais par un citoyen, elle pourra répondre en anglais. La qualité de la langue doit être la plus impeccable possible en toute circonstance.

ADMINISTRATION :

- Les différents comptes dans les médias sociaux sont administrés par la Direction des communications de la Ville de Maniwaki.
- Dans un esprit d'amélioration et d'adaptation continues de ses façons de faire et selon l'évolution de l'utilisation des médias sociaux, la Ville de Maniwaki se réserve le droit de modifier ses règles d'utilisation des médias sociaux en tout temps et sans préavis.