



---

Politique n° C-2023-0469 sur  
l'utilisation des médias sociaux

---

## TABLE DES MATIÈRES

1. APPLICATION .....	3
2. OBJECTIFS DE LA PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX.....	3
3. CONTENU DES MÉDIAS SOCIAUX.....	4
3.1 Informations citoyennes.....	4
3.1.1 Événements et activités diverses .....	4
3.1.2 Communiqués de presse et avis publics.....	4
3.1.3 Publicité et promotions .....	4
3.1.4 Plaines et requêtes .....	5
3.1.5 Demandes médias .....	5
3.2 Directives de rédaction.....	5
3.3 Présence et veille sur les médias sociaux.....	5
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....	6
4.1 Direction des communications et de la participation citoyenne .....	6
4.2 Direction générale .....	6
4.3 Personnes élues et personnel de la Ville .....	6
4.4 Participante et participant.....	7
5. NÉTIQUETTE .....	7
5.1 Nétique .....	7
6. PROHIBITIONS .....	7
6.1 Hyperlien .....	9
7. CONSÉQUENCES DU NON-RESPECT DE LA PRÉSENTE POLITIQUE.....	9
8. INTERPRÉTATION .....	9
9. REMPLACEMENT .....	9
10. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	9

## 1. APPLICATION

La présente Politique d'utilisation des médias sociaux, ci-après appelée « politique » a été mise en place pour encadrer et baliser les pratiques d'utilisation des médias sociaux officiels de la Ville de Trois-Rivières. Elle favorise les échanges avec les citoyennes et les citoyens et assure que ceux-ci se déroulent dans un climat de respect, en complément aux lois en vigueur.

Cette politique s'adresse à toute personne ou entité qui utilise ou participe aux discussions par le biais des médias sociaux officiels de la Ville.

En raison des exigences particulières reliées à la sécurité publique, la Direction de la police et la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile sont autorisées à diffuser de l'information au nom de leurs services respectifs sur les médias sociaux.

## 2. OBJECTIFS DE LA PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Cette politique est évolutive et s'adapte en fonction des médias sociaux auxquels la Ville pourrait adhérer dans le futur. À noter que l'utilisation des médias sociaux se veut un complément des autres méthodes d'information utilisées par la Ville. Le site Internet demeure la principale référence.

Les médias sociaux utilisés par la Ville visent à rejoindre notamment : la population, les entreprises, les organismes, les collaboratrices et les collaborateurs, les touristes, les médias, le personnel œuvrant au sein du milieu municipal ainsi qu'à toute personne s'intéressant à la Ville pour :

- faire la promotion de la Ville, de ses événements, de ses installations et de ses services;
- créer une communauté interactive;
- recruter du personnel;
- transmettre les communications urgentes;
- participer aux échanges citoyens;
- partager de l'information à des publics ciblés;
- diffuser les campagnes de sensibilisation;
- transmettre rapidement l'information.

La Ville est présente sur différents médias sociaux. La liste des comptes officiels se trouve sur le site Web de la Ville au <http://www.v3r.net/a-propos-de-la-ville/communications/medias-sociaux> (excluant les comptes des partenaires).

### 3. CONTENU DES MÉDIAS SOCIAUX

#### 3.1 Informations citoyennes

La Ville utilisera les médias sociaux pour transmettre de l'information citoyenne, incluant toute campagne de promotion ou de sensibilisation en lien avec l'organisation municipale, ses services ou sa mission. Seules les informations qui proviennent de la Ville seront partagées.

En cas de situation d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Ville sera sollicitée pour informer la population en raison de leur instantanéité et de leur rapidité de diffusion exponentielle. Les interactions qui ne concernent pas la mesure d'urgence pourront être retardées.

Les médias sociaux ne sont pas un service d'urgence. Ils sont utilisés comme un moyen de transmission d'informations pour partager une situation et informer les citoyennes et les citoyens sur les consignes à suivre.

##### 3.1.1 Événements et activités diverses

La Ville fait la promotion de ses événements sur ses différents médias sociaux. Les organisations reconnues par la Ville peuvent recevoir différentes sortes de soutien. Cependant, la Ville ne diffuse pas les événements de ces organismes sur ses comptes officiels et ne fait pas la promotion des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire.

##### 3.1.2 Communiqués de presse et avis publics

Les communiqués de presse et avis publics publiés par la Ville peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à sa discrétion. Le traitement de la nouvelle et le ton seront adaptés à la plateforme utilisée. Pour consulter l'ensemble des communiqués de presse et avis publics, il est recommandé de visiter le site Web de la Ville.

Les communiqués de presse et avis publics d'organisations ou d'entreprises ne sont pas diffusés sur les différentes plateformes utilisées par la Ville.

##### 3.1.3 Publicité et promotions

La publicité faite sur les médias sociaux est à l'usage exclusif de la Ville et les sujets abordés sont dans l'intérêt de la population.

**3.1.4 Plaines et requêtes**

Bien que la Ville soit en interaction sur ses comptes officiels, elle ne traite pas les plaintes et les requêtes soumises par les utilisatrices et les utilisateurs sur les médias sociaux. Le personnel doit inviter les citoyennes et les citoyens qui désirent formuler une plainte ou une requête, à procéder par l'entremise du site Web, par l'application mobile Trois-Rivières 311 ou encore en appelant directement à la Ville au 311.

**3.1.5 Demandes médias**

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la Ville doivent communiquer avec les personnes responsables des relations médias par courriel ou par téléphone. Les questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. La Ville ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées sur ses comptes officiels.

**3.2 Directives de rédaction**

Les utilisatrices et les utilisateurs des plateformes sociales de la Ville doivent utiliser un langage approprié lors de leurs interventions. Les administratrices et les administrateurs des comptes doivent aussi utiliser un langage respectueux et professionnel en tout temps.

Les interventions effectuées sur les médias sociaux de la Ville s'effectuent en français, à moins que certains termes techniques ne soient requis.

**3.3 Présence et veille sur les médias sociaux**

La gestion des commentaires a lieu pendant les heures de travail. Les commentaires envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou pendant les jours fériés seront traités le jour ouvrable suivant. Une veille est toutefois assurée pour les cas d'urgence ou situations exceptionnelles.

Certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne qui a posé une question reçoive une réponse temporaire. Par exemple, la personne pourrait recevoir une communication l'avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

## 4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### 4.1. Direction des communications et de la participation citoyenne

La gestion des médias sociaux officiels de la Ville relève de la Direction des communications de la participation citoyenne ou des personnes déléguées par celle-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Ville sur les médias sociaux doit être faite par une des personnes autorisées.

Voici les principales tâches qui relèvent de cette direction en ce qui concerne les médias sociaux :

- animer la communauté;
- créer et gérer un calendrier éditorial;
- création de nouveaux comptes (le cas échéant);
- publier et modifier de l'information (programmée ou non);
- gérer les commentaires;
- répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- créer du contenu;
- veille stratégique;
- analyser les statistiques d'utilisation.

### 4.2 Direction générale

En ce qui a trait aux médias sociaux, la Direction générale analysera toute demande effectuée concernant la création d'un nouveau compte. L'obtention d'une autorisation relèvera de la Direction générale sur recommandation de la Direction des communications et de la participation citoyenne. Aucun service ne peut créer un compte sans d'abord obtenir l'approbation de la Direction générale.

### 4.3 Personnes élues et personnel de la Ville

La Ville est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses élus et élus, son personnel ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la Ville. Une utilisation appropriée et selon les recommandations de la présente politique est cependant nécessaire.

Les membres du personnel de la Ville, qui possèdent un compte sur certains médias sociaux, peuvent mentionner qu'ils travaillent pour la Ville. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position de la Ville et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles.

#### 4.4 Participante et participant

La personne qui participe sur les comptes médias sociaux de la Ville :

- accepte, par le fait même, d'être assujettie à la présente politique;
- exonère la Ville de toute responsabilité civile quant au contenu de ce qui y est diffusé;
- le fait à ses risques et périls;
- assume seule l'entière responsabilité des propos qu'elle y tient et des documents qu'elle y diffuse.

Il lui appartient de protéger ses renseignements personnels.

### 5. NÉTIQUETTE

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Elle comprend l'ensemble des balises et codes de conduite à respecter régissant le comportement des internautes lors des échanges.

Sur les comptes médias sociaux de la Ville, la nétiquette suivante s'applique :

- la courtoisie;
- la politesse;
- le respect.

#### 5.1 Nétique

Sur les comptes médias sociaux de la Ville, la néthique suivante s'applique :

- le respect du droit d'auteur;
- le respect de la vie privée;
- la protection des renseignements personnels.

### 6. PROHIBITIONS

Sans limiter la généralité de ce qui précède, il est interdit d'utiliser les comptes médias sociaux de la Ville pour :

- porter atteinte à la dignité, à l'honneur ou à la réputation d'une personne en évoquant, notamment, son âge, sa race, la couleur de sa peau, son sexe, son orientation sexuelle, son état civil, sa religion, ses

convictions politiques, sa langue, son origine ethnique, sa condition sociale ou physique;

- poser un geste, véhiculer un commentaire ou acheminer une image offensante, diffamatoire, harcelante, désobligeante ou perturbatrice, selon le critère d'une personne raisonnable;
- diffuser une image ou un commentaire à connotation sexuelle ou raciale;
- nuire à autrui;
- causer du tort à la Ville;
- diffuser une information fausse ou une remarque désobligeante sur la Ville, une ou un membre du Conseil, une ou un membre du personnel, une citoyenne ou un citoyen;
- critiquer, ridiculiser ou dénoncer une ou un membre du Conseil ou une ou un membre du personnel de la Ville;
- faire de la propagande;
- intimider, menacer ou harceler quelqu'un;
- utiliser un langage grossier ou offensant;
- jouer un tour à une personne;
- usurper ou tenter d'usurper l'identité d'une autre personne;
- communiquer sans autorisation une information détenue par la Ville;
- mettre en péril la sécurité et la confidentialité d'une information détenue par la Ville;
- violer le secret professionnel;
- enfreindre les droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou une tierce personne, notamment par l'usage ou la reproduction non autorisée d'un fichier électronique;
- faire circuler une « œuvre » ne lui appartenant pas ou qui est protégée par un droit d'auteur;
- encourager la perpétration d'une infraction ou un acte réprimé par une loi ou un règlement;
- diffuser un commentaire :
  - en lien avec la scène politique municipale, scolaire, québécoise, canadienne ou internationale;
  - faisant la promotion ou discréditant un parti politique, une candidate ou un candidat, un fonctionnaire, une élue ou un élu ou ses idées;
  - faisant la promotion ou discréditant une entreprise, un produit ou une cause;
  - constituant une forme de publicité ou de promotion;
  - n'étant pas en lien avec le sujet discuté ou les objectifs du média.



**6.1 Hyperlien**

Sur les comptes médias sociaux de la Ville, un hyperlien vers un site dont les pratiques ne sont pas conformes à la présente politique est immédiatement supprimé.

La présence d'un hyperlien n'implique pas que la Ville approuve le site Web où il conduit ou qu'elle y est associée d'une quelconque façon.

**7. CONSÉQUENCES DU NON-RESPECT DE LA PRÉSENTE POLITIQUE**

La personne chargée de gérer ce qui est publié sur les comptes médias sociaux de la Ville peut :

- y supprimer, sans préavis ou formalité préalable, tout ce qui ne respecte pas la présente politique;
- en bloquer l'accès, temporairement ou en permanence, sans préavis ou formalité préalable, à toute personne n'ayant pas respecté la présente politique.

La publication d'un commentaire ou d'un document, sur les comptes médias sociaux de la Ville, est un privilège et non un droit.

**8. INTERPRÉTATION**

En cas d'ambiguïté de la présente politique, l'interprétation qui en est faite par la Direction générale de la Ville prévaut sur toute autre interprétation.

**9. REMPLACEMENT**

La présente politique remplace toute politique en semblables matières actuellement en vigueur.

**10. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur et a effet dès son adoption.

Édicté à la séance du Conseil du 2 mai 2023.