



Politique de communication

Médias sociaux

Préparée par la Division des communications

Juin 2016

OBJECTIF

La présente politique s'adresse à toute personne qui souhaite utiliser ou participer aux discussions par le biais des réseaux sociaux officiels de la Ville de Granby. Elle a pour objectif d'encadrer la conduite des utilisateurs (employés de la municipalité, citoyens, etc.), et ce, afin que les échanges se déroulent dans un climat de respect.

Cette politique sera en constante évolution et s'adaptera en fonction des médias sociaux auxquels la Ville pourrait adhérer dans le futur.

La Ville diffuse actuellement sur la plate-forme suivante :

Facebook

- www.facebook.com/CentreAquatiqueGranby
- www.facebook.com/PiscineMiner
- www.facebook.com/bibliogranby

RÈGLES DE CONDUITE

Afin de préserver un climat de courtoisie et de respect dans les diverses discussions qui se déroulent sur ce lieu d'information et d'échanges, la Ville préconisent certaines règles de conduite :

- Utiliser un langage respectueux en tout temps
- Éviter l'emploi abusif de lettres majuscules (considéré comme crier)
- Éviter la publication de messages répétitifs ou hors sujet
- Éviter les messages violant la vie privée d'une personne
- Interdiction de tenir des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes ou sexistes
- Les messages à des fins publicitaires ou promotionnelles ne sont pas permis et seront effacés
- Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la municipalité n'est autorisée
- Les usagers ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur la protection du droit d'auteur, etc.

Toute personne qui ne respecte pas les lignes directrices pourra être exclue de façon temporaire ou permanente des espaces de discussion. Chaque utilisateur est responsable des commentaires qu'il écrit et des renseignements qu'il fournit. L'inclusion de liens externes sur la page ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou affiliation de la Ville avec un site relié.

ÉLUS ET EMPLOYÉS

Les élus et les employés de la Ville de Granby doivent se référer à la politique sur l'utilisation des médias sociaux énonçant les règles de conduite les concernant.

ADMINISTRATEURS

La Division des communications de la Ville de Granby est responsable de la gestion des médias sociaux officiels de la municipalité. Toute publication de messages ou d'images au nom de la Ville doit être effectuée par l'une des personnes autorisée à le faire, et ce, afin de conserver une uniformité.

Les employés ne peuvent en aucun cas parler au nom de la municipalité dans leurs publications sur le web. Il en est de même pour les partenaires de la Ville, les bénévoles et les membres de comités.

HYPERLIENS

Les utilisateurs sont autorisés à publier des hyperliens dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. La Ville publie également certains hyperliens qu'elle juge intéressants, mais elle ne peut être tenue responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

MÉDIAS

Les journalistes qui souhaitent poser des questions ou obtenir une entrevue avec un membre du personnel de la Ville sont priés de le faire en contactant la Division des communications par courriel au communication@ville.granby.qc.ca ou par téléphone au 450 361-6134. La Ville précise qu'elle ne répondra pas aux demandes médias adressées sur les réseaux sociaux.

GESTION DES COMMENTAIRES

La diffusion d'information et la réponse aux commentaires se feront durant les heures d'ouverture déterminées par les différents services. Les commentaires envoyés après les heures de bureau ou durant les jours fériés seront répondus le plus rapidement possible. Il est important de noter que certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne ayant posé une question sur les réseaux sociaux reçoive une réponse temporaire lui mentionnant que la Ville a bien lu sa question mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

Dans le cas où une question nécessite d'avantage d'explications ou est considérée de nature privée, le gestionnaire de la Ville peut référer l'utilisateur à une autre ressource.

PLAINTES ET REQUÊTES

Si vous désirez soumettre une plainte, une requête ou un commentaire officiel, vous pouvez le faire par le biais du site Internet de la Ville au www.ville.granby.qc.ca en communiquant avec le service concerné ou en appelant directement à la ville au 450 776-8282. Les plaintes ne seront pas traitées sur Facebook.

LANGUE OFFICIELLE

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

SOURCE

Les informations diffusées par le biais des réseaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées dans les canaux d'information habituels. L'utilisation des réseaux sociaux s'ajoute à celle des autres moyens de communication traditionnels et ne doit en aucun cas remplacer ces derniers.

CONTENU PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR

L'utilisation du logo de la Ville de Granby nécessite le consentement de la Division des communications ou de la direction générale. La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent en tout temps sur les réseaux sociaux de la Ville de Granby. La publication de photos, de vidéos ou de toute autre œuvre requiert d'obtenir les droits d'utilisation.

MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE

La Ville de Granby se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis, si elle le juge approprié.

Merci à la Ville de Thedford Mines qui nous a permis de nous inspirer de sa politique.