



SAINTE-THÉRÈSE

*Ville d'arts, de culture et de savoir*

# Politique éditoriale

---

## *Médias sociaux*

## TABLE DES MATIÈRES

1. Définition.....	3
2. Publics cibles .....	3
3. Objectifs.....	4
4. Gestion des médias sociaux.....	4
Nétiquette .....	4
5. Contenu.....	4
Lieux d'échanges .....	4
Événements .....	5
Communiqués de presse.....	5
Publicité .....	5
Demandes médiatiques .....	5
Plaintes .....	5
Employés.....	5
Confidentialité.....	6
6. Administrateurs.....	6
7. Politique de gestion des commentaires.....	6
Ton des échanges.....	6
Langue officielle.....	6
Délai de réponses.....	7
Gestion des commentaires .....	7
Utilisation d'images, de vidéos et de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur .....	7
Utilisation du logo de la Ville de Sainte-Thérèse .....	7
Abonnements.....	7
Source.....	8
Mise à jour .....	8
ANNEXE 1 .....	
Nétiquette .....	9

# Ville de Sainte-Thérèse

## POLITIQUE ÉDITORIALE – MÉDIAS SOCIAUX

---

Cette politique éditoriale s'adresse à toute personne qui souhaite participer aux discussions sur les médias sociaux officiels de la Ville de Sainte-Thérèse. Cette politique vise à encadrer les conduites des utilisateurs sur les médias sociaux afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

### 1. DÉFINITION

La Politique éditoriale présente les engagements, les orientations et les règles de la Ville de Sainte-Thérèse en matière de diffusion des contenus sur les médias sociaux de cette dernière. Elle permet entre autres d'identifier le contenu autorisé en lien avec la mission et les objectifs de la Ville de Sainte-Thérèse.

### 2. PUBLICS CIBLES

#### Primaires

- Thérésiennes et Thérésiens
- Entreprises de Sainte-Thérèse
- Institutions de Sainte-Thérèse
- Élus municipaux de Sainte-Thérèse
- Employés de la Ville de Sainte-Thérèse
- Associations et organismes œuvrant à Sainte-Thérèse
- Participants aux cours, ateliers et conférences offerts par la Ville
- Étudiants du Collège Lionel-Groulx et de la Polyvalente Sainte-Thérèse
- Médias

#### Secondaires

- Population de la MRC
- Associations et organismes de la MRC
- Visiteurs
- Toute personne faisant partie du milieu municipal ou intéressée par des sujets de nature municipale.

# Ville de Sainte-Thérèse

## POLITIQUE ÉDITORIALE – MÉDIAS SOCIAUX

---

### 3. OBJECTIFS

Les médias sociaux visent à :

1. Faire connaître la Ville de Sainte-Thérèse
2. Partager des informations qui sont pertinentes pour nos publics cibles :
  - Promotion d'activités et d'événements
  - Campagnes de sensibilisation et d'information
  - Nouvelles
  - Concours
  - Avis importants
  - Travaux routiers
  - Messages d'urgence et de sécurité
3. Interagir avec nos publics sur les services et les activités de la Ville afin de favoriser un climat d'échanges et d'ouverture.

### 4. GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

La Ville de Sainte-Thérèse désire participer aux discussions sur les médias sociaux et s'engage à faire preuve de transparence et de respect. Les employés attitrés à la gestion des médias sociaux sont des courroies de transmission des valeurs de l'organisation et s'assurent de divulguer des informations exactes et véridiques dans des délais raisonnables. Étant donné la nature universelle des médias sociaux, certaines balises et codes de conduite importants sont à respecter.

#### Nétiquette

La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums ou par courrier électronique. La nétiquette de la Ville de Sainte-Thérèse est disponible en annexe 1 ainsi que sur notre page Facebook.

### 5. CONTENU

#### Lieux d'échanges

Il est permis et même encouragé de discuter de différents sujets sur les comptes des différents médias sociaux de la Ville de Sainte-Thérèse tant et aussi longtemps que les utilisateurs respectent la nétiquette associée à ces sites ou ces pages ainsi que les conditions d'utilisation propres à chacun des médias utilisés. Les conditions d'utilisation sont disponibles sur les sites officiels respectifs de ces médias sociaux. La Ville de Sainte-Thérèse ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie.

# Ville de Sainte-Thérèse

## POLITIQUE ÉDITORIALE – MÉDIAS SOCIAUX

---

### Événements

La Ville fait la promotion de ses événements sur les différentes vitrines Web. Cependant, la Ville ne fait pas la promotion des événements des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire.

### Communiqués de presse

Les communiqués de presse rédigés par la Ville de Sainte-Thérèse ainsi que l'information considérée pertinente par la Ville pour ses abonnés sont publiés sur ses comptes officiels. Les autres communiqués (conçus par d'autres organisations) peuvent être publiés sur le site Web, mais ils doivent être autorisés par le Service des communications.

### Publicité

Aucune publicité provenant d'organismes ou d'entreprises n'est tolérée sur les médias sociaux de la Ville de Sainte-Thérèse sans autorisation préalable du Service des communications.

### Demandes médiatiques

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la municipalité doivent contacter le Service des communications par courriel à [communications@sainte-therese.ca](mailto:communications@sainte-therese.ca) ou par téléphone au 450 434-1440. Les questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. La Ville de Sainte-Thérèse ne répondra en aucun cas aux demandes médiatiques adressées sur ses médias sociaux.

### Plaintes

Bien que la Ville réponde à plusieurs questions publiées sur sa page Facebook, elle ne traite pas les plaintes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux. Si vous désirez formuler une plainte, vous pouvez le faire par [courriel](#) ou encore en appelant directement à la Ville au 450 434-1440.

### Employés

Les employés de la Ville qui possèdent un compte sur certains médias sociaux comme Twitter ou Facebook, peuvent mentionner qu'ils sont des employés de la Ville dans leur profil. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles.

## Confidentialité

Telle que le mentionne la nétiquette de la Ville de Sainte-Thérèse, chaque utilisateur a la responsabilité personnelle de ses commentaires et des renseignements qu'il fournit sur les médias sociaux ainsi que la responsabilité de protéger sa vie privée et de respecter la vie privée des autres en ne publiant pas d'informations confidentielles.

La Ville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. La municipalité ne peut pas traiter d'un cas ou d'un dossier en particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle, tels que les informations relatives aux dossiers d'enquêtes.

La municipalité est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette loi garantit la protection des renseignements personnels. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail, ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. Si vous souhaitez obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information. Le [formulaire](#) de demande d'accès à l'information est disponible sur le site Internet de la Ville.

## 6. ADMINISTRATEURS

Le Service des communications de la Ville de Sainte-Thérèse est responsable de la gestion des médias sociaux officiels de la Ville. Toute publication de messages au nom de la Ville sur les médias sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations.

## 7. POLITIQUE DE GESTION DES COMMENTAIRES

### Ton des échanges

Tel que spécifié dans la nétiquette, les internautes doivent utiliser un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de la Ville. Les gestionnaires de communauté se doivent aussi d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Ils tiendront un discours institutionnel et transparent, et dégageront dans leurs propos les valeurs de la Ville de Sainte-Thérèse.

### Langue officielle

La personne qui répondra à un commentaire ou qui publiera une information sur les médias sociaux officiels de la Ville de Sainte-Thérèse le fera en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis. La qualité de la langue doit également être impeccable en toute circonstance.

# Ville de Sainte-Thérèse

## POLITIQUE ÉDITORIALE – MÉDIAS SOCIAUX

---

### Délai de réponses

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines interventions peuvent nécessiter des vérifications préalables auprès des différents Services de la Ville de Sainte-Thérèse. Un délai est donc à prévoir.

À moins d'une urgence qui nécessiterait une intervention immédiate, la Ville assure une vigie et une animation de ses médias sociaux pendant les heures de travail, soit du lundi au jeudi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et le vendredi, de 8 h à 12 h, sauf les jours fériés.

### Gestion des commentaires

La Ville se réserve le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou qui ne respecte pas sa netiquette ou encore les conditions d'utilisation en vigueur qui encadrent la publication des commentaires sur les médias sociaux. La Ville peut aussi bannir un abonné si elle constate que ce dernier récidive dans le non-respect des différentes politiques citées plus haut malgré un avertissement par message privé.

### Utilisation d'images, de vidéos et de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur

[La Loi sur le droit d'auteur](#) et [la législation concernant la propriété intellectuelle](#) s'appliquent à la présente Politique. La publication d'images, de vidéos et de toute autre œuvre, même sur les médias sociaux, nécessite d'avoir les droits pour utiliser ces mêmes images. Pour plus de renseignements sur les droits d'auteurs, il est possible de consulter le site de [la propriété intellectuelle du Canada](#) ou encore les conditions d'utilisation de certains réseaux sociaux, tels [Facebook](#) et [Twitter](#), qui ont aussi des politiques relatives à ce sujet.

### Utilisation du logo de la Ville de Sainte-Thérèse

L'utilisation du logo de la Ville est interdite sans consentement explicite de la part du Service des communications.

### Abonnements

Le fait que nous suivions les comptes Twitter ou Facebook d'un utilisateur ne signifie pas que nous endossons ses propos ou ses activités. Nous suivons les comptes qui semblent être pertinents en lien avec notre mandat et en tant qu'organisme public.



# Ville de Sainte-Thérèse

## POLITIQUE ÉDITORIALE – MÉDIAS SOCIAUX

---

### Source

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées dans nos canaux d'information habituels. Les médias sociaux de la Ville de Sainte-Thérèse s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers. Si du contenu disponible sur les médias sociaux de la Ville est différent du contenu du site Web, le contenu du site Web prévaudra. En tout temps, l'information disponible en personne à l'hôtel de ville aura préséance sur toutes les autres informations transmises par nos différents canaux de communication. Les changements ou évolutions dans la position officielle de la Ville de Sainte-Thérèse seront communiqués en premier par les publications officielles (communiqués de presse, déclarations médias, site Web, etc.).

### 8. MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE

La Ville de Sainte-Thérèse se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié. Si vous avez des questions concernant cette politique, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse suivante : [communications@sainte-therese.ca](mailto:communications@sainte-therese.ca).



## ANNEXE 1

### Nétiquette

La page Facebook de la Ville est un lieu d'échanges et d'information. Nous vous encourageons fortement à prendre part aux différentes discussions. Afin de préserver un climat de courtoisie, certaines règles de conduite sont toutefois essentielles à respecter :

- Utiliser un langage respectueux dans les commentaires et les interventions.
- Faire attention à l'usage des majuscules; les employer équivaut à crier et leur utilisation excessive est prohibée.
- Respecter la vie privée des autres en ne publiant pas d'information confidentielle, par exemple des renseignements personnels.
- Aucune sollicitation publicitaire ou promotionnelle n'est permise. Seule la promotion des événements organisés par la Ville est acceptée. Les événements dont la Ville est partenaire peuvent également être publiés.
- 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, le Code criminel, la Loi sur la protection du droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle.
- Les demandes médias doivent être adressées à la directrice du Service des communications de la Ville à l'adresse suivante : [communications@sainte-therese.ca](mailto:communications@sainte-therese.ca).
- Les échanges doivent se dérouler en français. Certains termes techniques et/ou réponses peuvent être inscrits dans une autre langue, à la discrétion de la Ville.
- La Ville de Sainte-Thérèse et le personnel affecté à l'édition des messages ne sont pas responsables des contenus des sites externes provenant des hyperliens.
- Les plaintes ne sont pas traitées sur les médias sociaux. Si vous désirez formuler une plainte, vous pouvez le faire par [courriel](#) ou encore appeler directement à la Ville au 450 434-1440.

De plus, la Ville de Sainte-Thérèse se réserve le droit de modifier ou de supprimer :

- Toute accusation, véritable ou fausse, portée contre une personne ou une organisation.
- Toute promotion ou discréditation d'opinions politiques, d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités municipales.
- Tout commentaire injurieux, diffamatoire, harcelant, agressif, raciste, sexiste, irrespectueux ou blessant formulé à l'endroit d'une personne ou d'une organisation.
- Toute sollicitation ou publicité ayant pour but de promouvoir ou de soutenir une entreprise financière ou commerciale ou un organisme non gouvernemental.
- Tout commentaire publié par une personne qui n'en est pas l'auteur ou tout commentaire qui n'est pas écrit en français.
- Tout commentaire incompréhensible ou qui n'a pas de lien avec le billet publié au départ.
- Tout pourriel ou commentaire envoyé à répétition.
- Tout commentaire qui fait référence à des activités illégales ou qui en encourage la pratique.

## Ville de Sainte-Thérèse POLITIQUE ÉDITORIALE – MÉDIAS SOCIAUX

---

- Tout utilisateur de la page s'il publie à répétition les contenus identifiés précédemment, et ce, malgré un avertissement par message privé.

La gestion des médias sociaux de la Ville de Sainte-Thérèse est sous la responsabilité du Service des communications. La Ville se réserve le droit de modifier sa nétiquette sans préavis. Vous pouvez consulter la version intégrale de la Politique éditoriale des médias sociaux sur [notre site Web](#).

Les médias sociaux sont gérés selon les heures de travail des employés assignés à cette tâche, soit du lundi au jeudi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et le vendredi, de 8 h à 12 h, sauf les jours fériés. C'est donc dans cet intervalle de temps que des réponses seront fournies aux internautes.

Merci de votre collaboration et bienvenue parmi notre communauté !