



POLITIQUE NUMÉRO: POL-1045

POLITIQUE SUR LA NÉTIQUETTE

LE CONSEIL MUNICIPAL DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

1. Le document ci-joint constitue la politique sur la nétiquette.
2. La directrice du Service des communications et des relations avec les citoyens est responsable de l'application de cette politique.
3. La présente politique entre en vigueur le 19 novembre 2024.

Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Objectifs.....	3
3.	Stratgies.....	4
4.	Publics cibles.....	5
5.	Lignes directrices éditoriales	5
6.	Gestion des commentaires	8
7.	Nétiquette	8
8.	�quipe de gestion.....	9
9.	Précisions	10
10.	Mise � jour de cette politique	10
	ANNEXE 1	11

1. Introduction

Cette politique vise à établir les orientations et les règles concernant la gestion et l'utilisation des médias sociaux par la Ville de Saint-Eustache (ci-après appelée : la « Ville ») et ses représentant·e·s, ainsi que les organismes qu'elle contrôle afin d'y maintenir une présence cohérente, efficace et pertinente en adéquation avec ses valeurs et ses objectifs. Le Service des communications et des relations avec les citoyens (ci-après appelé : le « Service des communications ») est responsable de planifier, coordonner et gérer les activités de communication de la Ville, incluant tous ses médias sociaux. La présente politique s'ajoute à la Politique de communication.

2. Objectifs

La Ville assure une présence régulière sur les médias sociaux en poursuivant les objectifs ci-dessous.

Informer et engager

- Transmettre des informations pertinentes sur les services, les projets, les événements, les activités et les enjeux de la Ville.
- Créer des espaces dynamiques d'échange continu avec la population eustachoise.
- Favoriser la rétroaction, recueillir les commentaires, susciter l'engagement et créer un sentiment d'appartenance.
- Informer rapidement la population en situation de mesures d'urgence.
- Soutenir la promotion des services offerts par les partenaires municipaux.

Sensibiliser et mobiliser

- Encourager l'engagement citoyen et la participation à la vie démocratique.
- Sensibiliser la population aux enjeux locaux.
- Mobiliser la communauté eustachoise autour de sujets clés soutenant la mission de la Ville.
- Encourager une préparation et une prise en charge individuelle face aux aléas climatiques.

Recruter et promouvoir

- Promouvoir la marque employeur, les avantages distinctifs de la Ville et les offres d'emploi auprès des différents groupes de travailleur·euse·s afin de soutenir activement les activités de recrutement.
- Promouvoir les activités, les événements et les spectacles offerts par la Ville.

Rayonner

- Accroître la visibilité de la Ville sur les plans régional et national afin d'augmenter sa notoriété, soutenir ses activités de recrutement, attirer de nouveaux résident·e·s, promouvoir ses événements et ses spectacles, et accroître son attractivité auprès des commerces, entreprises et industries.

Évaluer et ajuster

- Obtenir une rétroaction en temps réel sur ses interventions publiques et ses communications, évaluer les résultats de ses campagnes et planifier ses stratégies.

3. Stratégies

Afin d'atteindre ses objectifs, la Ville :

1. Assure une présence régulière sur tous ses réseaux sociaux.
2. Publie du contenu diversifié et adapté aux différentes plateformes qu'elle détient en variant les formats (vidéos, galeries de photos, photos, partages, etc.). Pour ce faire, par l'entremise d'un calendrier éditorial, elle procède à une planification détaillée de ses publications en fonction des activités, priorités, campagnes, saisons et thématiques en vigueur, et elle ajuste son contenu en fonction de l'évolution des projets.
3. Répond aux commentaires, veille au respect continu de la nétiquette, réagit aux interventions de ses utilisateurs, pose des questions et encourage les interactions. Elle masque, supprime ou signale les commentaires qui ne respectent pas la nétiquette et ses lignes directrices éditoriales.

4. Favorise la promotion croisée en partageant, commentant et réagissant aux publications de ses partenaires et en les identifiant dans ses propres publications.
5. Mesure les performances de ses publications, analyse les données statistiques de ses réseaux, mesure l'engagement de ses utilisateurs·rices, effectue une veille des tendances et ajuste ses interventions en conséquence.

4. Publics cibles

Les publics ciblés par la Ville varient selon le réseau social sur lequel elle interagit et selon l'entité au nom duquel elle publie. Par exemple, elle publie sur X pour joindre principalement les médias, alors qu'elle publie sur Facebook avec l'objectif principal d'atteindre les Eustachois·es, de futur·e·s résident·e·s ou des personnes intéressées par son offre culturelle et commerciale, et elle publie sur LinkedIn pour joindre les travailleurs·euses et entreprises.

5. Lignes directrices éditoriales

La Ville se dote de lignes directrices éditoriales afin d'encadrer ses décisions en regard des contenus qu'elle diffuse sur ses réseaux sociaux.

Événements, activités et services

La Ville fait la promotion de ses événements, activités et services sur les réseaux propices à ce type de contenu. Selon l'espace disponible et la pertinence pour ses publics cibles, elle peut soutenir la promotion des événements et des activités de ses organismes reconnus, mais n'y est pas expressément tenue. La Ville ne fait pas la promotion des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire.

Conseils pratiques

La Ville diffuse des conseils et informations pratiques à ses clientèles cibles et peut partager également des contenus vérifiés d'organisations partenaires permettant d'outiller ses publics.

Campagnes de sensibilisation

Des campagnes de sensibilisation sur des sujets d'intérêt pour les publics cibles peuvent faire l'objet de publications sur les réseaux sociaux de la Ville.

Offres d'emploi

La Ville fait la promotion de ses activités de recrutement sur ses réseaux en priorisant ses actions en fonction des profils recherchés.

Témoignages, prix et réalisations

La Ville peut mettre en valeur ses réalisations, celles de son personnel municipal ou de ses partenaires sur ses réseaux sociaux, ainsi que les prix qu'ils remportent. Elle peut diffuser des témoignages appuyant sa promotion ou mettant en valeur la vie municipale à titre de citoyen·ne ou d'employé·e.

Mesures d'urgence

Les réseaux sociaux de la Ville sont des canaux de communication utilisés en période de mesures d'urgence pour joindre rapidement, en temps réel, ses publics cibles et faire état de l'évolution de la situation. Seules les communications officielles effectuées par la Ville doivent être considérées comme valides et vérifiées.

Communiqués de presse

Les communiqués de presse émis par la Ville de Saint-Eustache sont adaptés aux réseaux utilisés et partagés sur ses comptes sociaux pertinents. Les communiqués émis par d'autres organisations peuvent être partagés selon l'espace disponible, la pertinence pour les publics cibles et le lien avec la Ville. La Ville détient la prérogative d'effectuer ou non ses annonces.

Publicités

Aucune publicité commerciale provenant d'entreprises n'est acceptée sur les différents comptes de médias sociaux associés à la Ville.

Plaintes et requêtes

Les réseaux sociaux de la Ville sont des lieux d'échange, mais ne sont pas des endroits appropriés pour formuler une plainte, effectuer une demande d'information sur un dossier ou un événement, ou faire une requête. Les personnes désirant transmettre une plainte ou effectuer une requête peuvent contacter le Saint-Eustache Multiservice au 450 974-5000 ou remplir le formulaire de contact dans la section [Nous joindre](#) de son site Web.

Les demandes concernant le Service de police doivent être transmises directement à ce service par téléphone au 450 974-5300. Toute demande d'intervention urgente doit être faite en composant le 9-1-1.

Hyperliens

La publication d'hyperliens est autorisée dans la mesure où le contenu de ces derniers est en rapport avec les sujets abordés. L'inclusion de liens externes dans les publications de la Ville ne constitue pas un endossement, une commandite, une association ou une affiliation avec le site relié.

Demandes médias

La Ville ne répond pas aux demandes médias adressées sur ses réseaux sociaux. Ce type de demandes doit être effectué par courriel à medias@saint-eustache.ca ou par téléphone au 450 974-5000.

Prise de position politique et débats

La Ville étant un organisme neutre, ses réseaux sociaux ne sont pas des tribunes d'opinions politiques. La Ville ne prend pas parti et n'émet pas de commentaires ou d'opinions politiques. Elle ne fait pas la promotion de partis politiques et ses réseaux sociaux ne sont pas des lieux de promotion des campagnes et idées électorales. Tout contenu en lien avec les campagnes électorales ou de nature partisane sera retiré.

De plus, tout commentaire en lien avec une situation potentiellement conflictuelle concernant la Ville ou ses parties prenantes est prohibé. La Ville retirera tout contenu visant à provoquer des débats en ligne hostiles, agressifs ou dénigrants.

Employée-s et élu-e-s

Les messages et prises de position des employée-s et élu-e-s sur leurs réseaux sociaux personnels ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions uniquement personnelles, et ce, malgré leur rôle au sein de la Ville.

Protection des renseignements personnels

La Ville ne diffuse aucun renseignement personnel et respecte la confidentialité des informations. Elle est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-21). Si une personne souhaite obtenir des renseignements précis, elle doit faire

une demande d'accès à l'information : <https://www.saint-eustache.ca/ville/informations/acces-linformation>.

Protection de l'image de la Ville

L'utilisation du logo de même que la signature de la Ville est strictement encadrée et requiert l'obtention d'une autorisation officielle.

Il est interdit de propager des rumeurs, des spéculations ou des informations non vérifiées qui pourraient induire les communautés en erreur.

6. Gestion des commentaires

La Ville applique les principes de sa nétiquette de façon rigoureuse. Le ton des échanges doit demeurer respectueux en tout temps. Les interventions des personnes qui ne respectent pas ses principes peuvent être supprimées sans préavis. Une personne qui refuse de se soumettre aux règles en vigueur sur les réseaux sociaux de la Ville peut être bannie sans avertissement.

La Ville répond aux commentaires dans des délais raisonnables à l'intérieur des heures de service en vigueur. Une veille constante des médias sociaux est effectuée, mais les comptes ne sont pas animés 24 heures sur 24. Lorsque des vérifications sont requises auprès d'autres services de la Ville, un délai supplémentaire peut s'appliquer. Il peut arriver qu'une réponse temporaire soit donnée, le temps d'obtenir les informations supplémentaires. La Ville peut diriger un utilisateur à une autre ressource si la réponse nécessite plus qu'une courte explication ou si la question est de nature privée.

Les réponses fournies aux questions et commentaires des internautes sont valides à la date de publication de la réponse.

La Ville ne peut pas être tenue responsable des inconvénients qui pourraient survenir à la suite d'une interruption de services des plateformes sociales.

7. Nétiquette

La Ville souhaite que ses réseaux sociaux soient des espaces respectueux et agréables d'échange et d'information pour tous les utilisateur-trice-s de ses communautés en ligne. Afin de créer un climat qui respecte cette volonté, la Ville applique les règles de bonne conduite ci-dessous pour tous ses réseaux sociaux.

1. Respect mutuel

En tout temps, les échanges doivent demeurer courtois, constructifs et respectueux. La Ville valorise la diversité et ne tolérera aucune forme de discrimination, de racisme, de sexisme, d'âgisme, d'homophobie ou d'intolérance. De même, elle ne permet pas la publication de propos discriminatoires ou diffamatoires, toute forme d'intimidation et toute attaque personnelle à l'égard de membres de l'équipe municipale, de ses citoyen·ne·s, de ses partenaires ou de ses fournisseurs. Ces comportements entraîneront la suppression immédiate de la publication et pourraient mener au retrait de l'utilisateur·rice.

2. Contenu approprié et de qualité, en français

L'ensemble des communications de la Ville sur les réseaux sociaux s'effectue en français et ses réponses et commentaires doivent aussi être publiés dans cette langue. Tant les contenus publiés par la Ville que les commentaires doivent être pertinents, informatifs et de qualité. Les contenus promotionnels et publicitaires, les commentaires répétitifs ou hors propos et les opinions politiques sont interdits. L'usage abusif de majuscules ou d'émojis n'est pas toléré.

3. Participation constructive

Les commentaires, les partages et les réactions sont encouragés. La Ville favorise la libre expression sur ses réseaux sociaux pourvu qu'elle s'exerce de façon appropriée, dans le respect des autres, des lois et de sa mission.

4. Respect des lois et de la confidentialité

Les contenus, photos, vidéos, commentaires et autres contenus doivent respecter l'ensemble des lois en vigueur, notamment celles liées à la protection des renseignements personnels, à la protection des droits d'auteur, à la propriété intellectuelle, au droit à l'image et au respect de la confidentialité.

8. Équipe de gestion

L'administration des comptes de la Ville est assurée par son Service des communications. De ce fait, il a la responsabilité de veiller à ce que la présence en ligne de la Ville, et des organismes qu'elle contrôle, demeure en tout temps cohérente, efficace, pertinente et en adéquation avec les valeurs et les objectifs de la Ville.

L'administration des comptes de la bibliothèque, du Service de police, du Service de la sécurité incendie, de La petite église Cabaret Spectacle, de Patrimoine culturel Vieux-Saint-Eustache et d'IDÉ Saint-Eustache est assurée par des personnes désignées et autorisées à diffuser des informations dans ces services.

Les rôles et responsabilités énoncés à la Politique de communication au sujet des réseaux sociaux s'ajoutent à la présente politique.

Toute publication de messages au nom de la Ville sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations.

9. Précisions

La Ville suit différents comptes. Sa décision de suivre ou de republier des contenus d'autres comptes ne signifie pas qu'elle endosse ces propos ou ces activités.

L'identification ou la mention de la Ville sur des comptes personnels ou des comptes autres que ceux officiels de la Ville ne doit pas être interprétée comme une preuve de cautionnement des propos par cette dernière.

Le fait que la Ville utilise des outils externes pour réduire ses hyperliens ne signifie pas qu'elle est associée à ces services.

Les réseaux sociaux de la Ville s'ajoutent à ses autres outils de communication. Le contenu diffusé sur le site Web de la Ville a toujours préséance sur le contenu de ses réseaux sociaux. Tout changement ou toute évolution dans la position officielle de la Ville seront communiqués en premier par les publications officielles (site Web).

10. Mise à jour de cette politique

La directrice du Service des communications est responsable de l'application de la présente politique. Elle est aussi responsable de sa mise à jour. Elle doit présenter au conseil municipal tout projet de modification qui s'avérerait nécessaire pour adapter la présente politique à de nouvelles circonstances ou à un changement législatif. Toute question sur cette politique peut être transmise à sem@saint-eustache.ca.

ANNEXE 1

Au moment de l'adoption de cette politique, la Ville possède les comptes ci-dessous :

Ville de Saint-Eustache

- Compte X : <https://twitter.com/SaintEustache> (@SaintEustache)
- Compte Facebook : <https://www.facebook.com/VilleSaintEustache/>
- Chaîne YouTube : <https://www.youtube.com/user/villesainteustache>
- Compte Instagram : <https://www.instagram.com/villedesainteustache/>
- Compte LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/ville-de-saint-eustache>

Bibliothèque Guy-Bélisle

- Compte Facebook : <https://www.facebook.com/bibliothequeguybelisle/>
- Compte Instagram : <https://www.instagram.com/bibliothequeguybelisle/>
- Compte Pinterest : <https://www.pinterest.fr/bibguybelisle/>
- Chaîne YouTube : <https://www.youtube.com/channel/UCm3g5934EkPPUDcJWr2rTZQ>

La petite église Cabaret Spectacle

- Compte Facebook : <https://www.facebook.com/Lapetiteeglise>
- Compte Instagram : <https://www.instagram.com/lapetiteeglise/>

Service de police

- Compte Facebook : <https://www.facebook.com/PoliceSaintEustache>
- Compte Instagram : <https://www.instagram.com/policesainteustache/>
- Compte X : https://twitter.com/SPVSE_Police (@SPVSE_Police)

Service de la sécurité incendie

- Compte Facebook : <https://www.facebook.com/IncendieSaintEustache/>

IDÉ Saint-Eustache

- Compte LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/11132603/admin/>

Commission jeunesse

- Compte Facebook : <https://www.facebook.com/cjsainteustache>
- Compte Instagram : https://www.instagram.com/cj_sainteustache/