

Bécancour



NÉTIQUETTE

**Guide d'utilisation et de gestion des
médias sociaux de la Ville de Bécancour**

ADOPTÉ EN SEPTEMBRE 2024

**Produit par la Direction de la Stratégie,
des communications et du rayonnement**

Table des matières

1. Préambule	3
2. Comportements encouragés	4
3. Comportements proscrits	4
4. Fonctionnement	5
5. Mesures prises en cas de non-respect des règles.....	6

1. Préambule

La Ville de Bécancour est présente sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn) dans le but d'informer la population sur la vie municipale. L'établissement d'un dialogue avec les citoyens et la participation citoyenne sont au cœur des priorités de la Ville et c'est pourquoi ses plateformes numériques sont des espaces où les citoyens et l'appareil municipal peuvent interagir, partager des informations et participer à des discussions constructives. La Ville de Bécancour encourage une communication ouverte et basée sur le respect, reflétant les valeurs qui font de Bécancour une ville accueillante où il fait bon vivre.

Cette nétiquette se veut un code de conduite à respecter lors de toute interaction sur les différentes pages numériques dans le but de favoriser un espace public respectueux et inclusif et prévenir les dérapages de nature négative, conflictuelle ou agressive.

Il importe de traiter les plateformes numériques comme une conversation en face-à-face avec une personne et d'adopter les mêmes comportements.

Sur les réseaux sociaux de la Ville de Bécancour, sont considérés comme des interactions :

- Un commentaire sur une publication;
- Une réponse à un commentaire;
- Un partage de publication;
- Un clic sur les émojis de réaction, les GIF animés et les « stickers »;
- Un message privé.



2. Comportements encouragés

Les citoyens sont invités à s'exprimer de manière respectueuse envers leurs concitoyens, les employés municipaux ainsi que les élus. Seuls les commentaires respectant les droits d'auteur, la vie privée, la protection des renseignements personnels et basés sur des faits vérifiés sont autorisés.



3. Comportements proscrits

Les utilisateurs doivent s'abstenir de partager des contenus violents, obscènes, diffamatoires, haineux, discriminatoires, frauduleux ou comportant de la désinformation et ce, envers les citoyens, les élus, la Ville de Bécancour ainsi que ses employés. Cela inclut notamment, mais sans s'y limiter :

- Les attaques personnelles;
- Les insultes;
- Les propos sexistes, racistes, âgistes ou discriminatoires envers l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la religion, la langue ou un handicap;
- Les commentaires inappropriés sans lien au sujet initial;
- Les termes grossiers, injurieux, violents ou agressifs;
- Les « trolls » (utilisateurs cherchant à créer des conflits avec des commentaires provocateurs, offensants ou délibérément trompeurs pour susciter des réactions négatives et de déstabiliser la communauté en ligne);
- La promotion personnelle, d'un service ou d'une entreprise;
- Du contenu vulgaire, offensant, sexuellement explicite, pédopornographique ou pornographique.



4. Fonctionnement

Afin de s'assurer d'obtenir des échanges conviviaux et respectueux, l'équipe de la stratégie, des communications et du rayonnement de la Ville de Bécancour assure une veille et modère tous les commentaires créés ou partagés sur ses médias sociaux.

Celle-ci est la seule équipe qui assure la gestion des comptes de médias sociaux associés officiellement à la Ville de Bécancour. Les calendriers de contenus sont donc dictés par cette équipe. Seuls les membres de l'équipe de la stratégie, des communications et du rayonnement de la Ville peuvent répondre aux commentaires et questions des utilisateurs au nom de la Ville.

Dans la mesure du possible, la Ville de Bécancour s'assure de donner suite aux questions et échanges formulés sur ses médias sociaux et ce, à une fréquence quotidienne et sur les heures régulières d'ouverture des bureaux de la Ville, soit du lundi au jeudi de 8 h 30 à 16 h 45 et le vendredi de 8 h 30 à 12 h.

Aucune veille ne sera effectuée les fins de semaine, les jours fériés et en dehors des heures régulières d'ouverture. Les urgences municipales doivent être adressées en tout temps au 819 294-6500 ou au 911 lorsque requis.

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, il est à noter que des vérifications doivent être effectuées auprès des différentes directions afin de donner une réponse juste. De plus, l'horaire et la disponibilité des gestionnaires des médias sociaux peuvent également influencer le temps de réponse à un commentaire ou un message privé.

Il est également important de souligner que l'utilisation de ces moyens de communication avec les employés de la Ville est équivalente à passer un appel téléphonique : ils sont surveillés pendant les heures normales de bureau par des personnes réelles dédiées à répondre au mieux aux nombreuses requêtes qui leur sont adressées. Les règles de courtoisie s'appliquent donc à ces échanges.

Par ailleurs, la Ville de Bécancour n'interviendra jamais sur d'autres fils de médias sociaux autres que les siens (pages d'entreprises ou d'organisations, profils personnels, groupes privés de type « Spotted », « Quoi faire », « La vie à », « Résidents de », etc.). Ses interventions ne concernent que les commentaires ou réponses à ses propres publications sur ses médias sociaux.

5. Mesures prises en cas de non-respect des règles

La Ville de Bécancour se réserve le droit de masquer, supprimer et signaler tout commentaire en violation des règles énoncées dans cette nêtiquette. Un premier avertissement sera émis à l'utilisateur par message privé, puis une deuxième violation des règles entraînera le bannissement des auteurs et ce, sans aucun délai ni préavis. De plus, en cas de doute sur l'identité alléguée d'un utilisateur, la Ville se réserve le droit de supprimer ses publications sur sa page afin de prévenir toute usurpation d'identité et d'éviter tout préjudice potentiel pour les personnes concernées.

En plus de bannir et de signaler un comportement violent, haineux ou illégal, la Ville de Bécancour mandatera les services juridiques de la Ville pour une évaluation de la situation, et celle-ci verra à prendre les actions nécessaires pour faire cesser ce comportement, notamment en avisant la Sûreté du Québec.

La Ville de Bécancour n'est en aucun cas responsable des commentaires et des opinions des utilisateurs.

La Ville de Bécancour autorise les utilisateurs à ajouter des hyperliens uniquement si le contenu est en lien avec les sujets abordés et en conformité avec la présente politique. Les contenus de sites externes ne sont pas sous la responsabilité de la Ville de Bécancour et cette dernière ne peut être tenue responsable du contenu des hyperliens, et n'implique pas que la Ville approuve le site web où il conduit.

La Ville de Bécancour se réserve le droit d'apporter des modifications à sa nêtiquette en tout temps, et ce, sans préavis.





Bécancour

Direction de la Stratégie, des communications
et du rayonnement

819 294-6500

communications@ville.becancour.qc.ca



819 294-6500



Cette Nétiquette est disponible au
becancour.net