



Directive d'utilisation des médias sociaux

Table des matières

Objectifs de la directive.....	3
Plateformes visées par la directive	3
Représentation de la Ville sur les médias sociaux	4
Personnel municipal	4
Conseil municipal.....	4
Utilisation du logo de la Ville de Lévis.....	5
Gestion des médias sociaux.....	5
Choix des informations, activités ou événements diffusés	5
Publicité.....	5
Demandes médias.....	5
Langue officielle.....	6
Période d'élections	6
Plaintes.....	6
Abonnements.....	6
Respect de la vie privée et droits d'auteurs dans les publications.....	7
Création de nouveaux comptes	7
Nétiquette.....	7
Sanction	9
Mise à jour	9

Objectifs de la directive

Les médias sociaux sont aujourd’hui des outils incontournables dans les stratégies de communication des organisations et permettent d’interagir efficacement avec la population et les partenaires. Ils facilitent le partage des connaissances, stimulent la créativité, l’innovation et la collaboration.

Par cette directive, la Ville souhaite promouvoir et encadrer une utilisation responsable des médias sociaux par les membres du personnel, les membres du conseil municipal, ainsi que la population. Elle établit des règles à respecter lors de l’usage personnel, professionnel ou officiel, peu importe l’appareil et le lieu dans lesquels ils sont utilisés.

De plus, des orientations administratives sont mises en place pour coordonner l’utilisation des médias sociaux et veiller au respect de cette directive à travers tous les services et directions, en s’inscrivant dans une stratégie globale pour l’ensemble de la Ville.

Cette démarche a aussi pour objectif de protéger l’image et la réputation de la Ville ainsi que de son personnel. Tout employé qui utilise les médias sociaux se positionne, d’une certaine manière, comme représentante ou représentant, voire ambassadrice ou ambassadeur de la Ville, avec les responsabilités et les risques que cela implique. En en ayant conscience, il est possible de mieux prévenir ces risques.

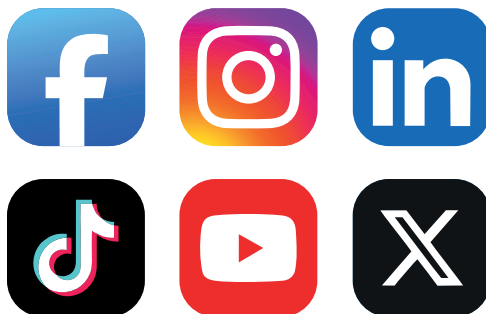
Plateformes visées par la directive

La Ville de Lévis est présente sur plusieurs plateformes sociales. Nous entendons notamment par médias ou réseaux sociaux des lieux d’échange virtuels sur Internet sur lesquels un usager peut publier et partager des contenus, commenter ou interagir avec d’autres internautes.

La liste des comptes officiels reconnus par la Direction des communications et de l’interaction citoyenne est disponible en ligne : www.levis.ca/fr/ville/decouvrir-levis/sinformer/

Seuls les employés et employés désignés par la Direction des communications et de l’interaction citoyenne sont autorisés à gérer les médias sociaux de la Ville de Lévis.

À titre d’exemples, voici une énumération de médias sociaux bien connus :



Représentation de la Ville sur les médias sociaux

La prise de parole au nom de l'administration municipale sur les médias sociaux est réservée exclusivement aux comptes officiels de la Ville de Lévis.

Personnel municipal

Les employées et employés ne sont pas autorisés à publier ou répondre au nom de la Ville à partir de leurs comptes personnels. La gestion de ces communications relève uniquement de la Direction des communications et de l'interaction citoyenne.

Sur leurs médias sociaux personnels, les employées et employés doivent également faire preuve de prudence dans leurs propos. Ils ont l'obligation de protéger la confidentialité et les renseignements détenus par la Ville. Il est donc strictement interdit de divulguer des informations privées, confidentielles ou stratégiques concernant la Ville,

son personnel, sa population, sa clientèle, ses partenaires, ses fournisseurs ou les personnes utilisant ses réseaux sociaux. Ils doivent également s'abstenir de diffuser ou de relayer des informations inexactes ou non vérifiées concernant la Ville ou leur travail.

Pour assurer la clarté et la véracité des informations, le personnel est encouragé à signaler tout commentaire non répondu ou à fournir, au besoin, une meilleure réponse que celle donnée par la Direction des communications et de l'interaction citoyenne par écrit à communications@ville.levis.qc.ca.

Conseil municipal

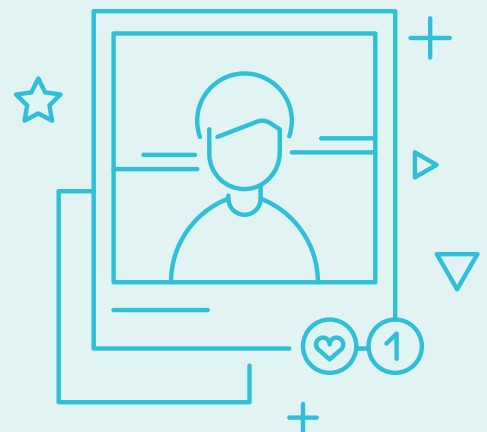
Les médias sociaux de la Ville de Lévis servent exclusivement à diffuser de l'information liée à l'administration municipale et ne peuvent être utilisés à des fins politiques.

Les conseillères et conseillers municipaux sont invités à créer et à gérer une page officielle liée à l'exercice de leur fonction d'élue ou d'élue.

Dans leurs communications, les élu·es agissent également comme relayeurs d'information de l'administration municipale en diffusant et en partageant les contenus d'intérêt public produits par la Ville, plutôt que comme créateurs de contenu institutionnel.

Pour exprimer des opinions politiques ou promouvoir des engagements sociaux, les membres du conseil municipal doivent le faire en leur nom propre, sur leurs comptes ou pages officielles, et non sur les plateformes administrées par la Ville de Lévis.

Ils sont entièrement responsables de la création et de la diffusion de leur contenu, lequel ne doit pas reprendre l'image de marque ni laisser croire qu'il est associé à la Ville de Lévis.



Utilisation du logo de la Ville de Lévis

Le logo officiel de la Ville de Lévis apparaît sur tous les médias sociaux utilisés par la Ville afin de démontrer la légitimité et la fiabilité de ses pages officielles.

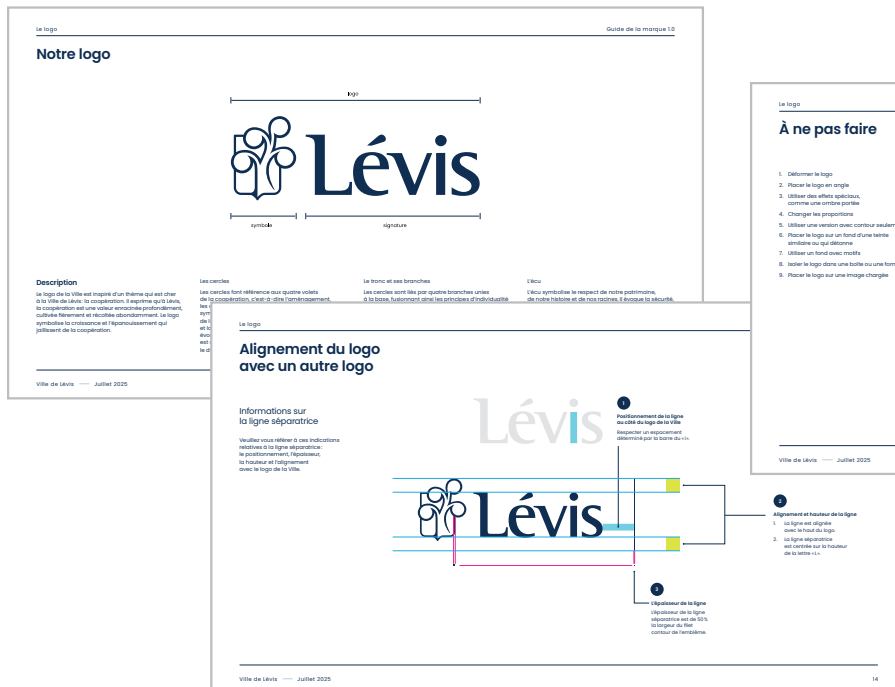
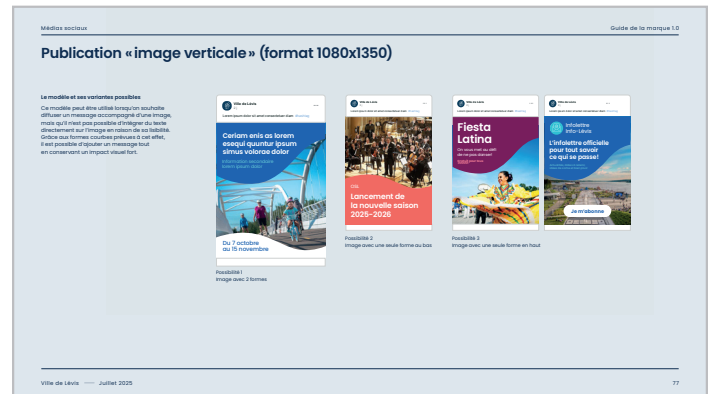
L'utilisation du logo de la Ville est interdite sans le consentement explicite de la Direction des communications et de l'interaction citoyenne.

Les membres du conseil municipal doivent s'abstenir d'utiliser le logo de la Ville, qui est davantage associé au volet administratif.

Les *Spotted* ou autres pages du genre ne peuvent en aucun cas utiliser le logo de la Ville. Toutefois, ces pages sont encouragées à partager nos publications.

Cette règle s'applique également à toute autre identification officielle de la Ville de Lévis, incluant notamment celles liées à la Sécurité civile, au Service de police et au Service de la sécurité incendie.

Toute utilisation non conforme doit être dénoncée à la Direction des communications et de l'interaction citoyenne par écrit à communications@ville.levis.qc.ca.



Gestion des médias sociaux

Choix des informations, activités ou événements diffusés

Les contenus partagés par la Ville de Lévis sont à la discrétion de la Direction des communications et de l'interaction citoyenne.

Publicité

Seule la publicité conçue par ou pour la Ville, visant à promouvoir ses propres activités ou à diffuser de l'information citoyenne, est autorisée sur ses médias sociaux.

Toutes les publicités doivent être conçues ou autorisées par la Direction des communications et de l'interaction citoyenne avant leur diffusion. Aucun autre type de publicité n'est accepté sur les différentes plateformes utilisées par la Ville.

Demandes médias

Toute personne souhaitant poser une question ou faire une demande à la Ville doit communiquer directement avec une ou un porte-parole administratif, par courriel à medias@ville.levis.qc.ca ou par téléphone au 1 367-995-5944.

La Ville ne répond pas aux demandes médias ou questions reçues via les réseaux sociaux, que ce soit en messages privés ou publics.

Langue officielle

La Ville de Lévis est assujettie à la Charte de la langue française. Dans la prestation de ses services publics, elle utilise exclusivement le français dans ses communications écrites et orales avec la population, ses partenaires et son personnel.

Le recours à une autre langue est permis uniquement dans les situations d'exception prévues par la Charte de la langue française et les directives gouvernementales applicables. Même dans ces cas, le français demeure la langue à privilégier et l'utilisation d'une autre langue ne doit jamais devenir automatique.

Afin d'assurer la cohérence, la qualité et l'uniformité de ses communications, la Ville s'appuie également sur un guide de rédaction qui établit des repères clairs pour les communications écrites et orales.

En tant qu'organisation publique, la Ville a la responsabilité de produire des communications inclusives, accessibles et représentatives de l'ensemble de la population. La rédaction épicienne s'inscrit dans cette volonté en favorisant des formulations qui évitent les biais de genre et reflètent la diversité des personnes, notamment par l'utilisation de formulations neutres, de doublets complets et de titres féminisés.

Période d'élections

En période électorale, la Ville de Lévis utilise ses médias sociaux principalement pour diffuser de l'information destinée à l'électorat et aux personnes candidates concernant le déroulement du processus électoral, incluant des renseignements sur l'exercice du droit de vote, des informations générales sur les élections ainsi que le calendrier électoral.

Par souci d'impartialité et de neutralité, la Ville ne prend pas parti, ne défend aucune personne candidate et n'émet aucun commentaire ou opinion à caractère politique durant cette période. Les candidates et candidats à la mairie ou aux postes de conseillères et conseillers ne peuvent pas utiliser les médias sociaux officiels de la Ville pour présenter leurs idées. Ils doivent plutôt utiliser leurs comptes personnels.

Plaintes

La Ville de Lévis répond à de nombreuses questions sur ses pages de médias sociaux, mais les plaintes ne sont pas traitées publiquement. Les agentes et agents en communication numérique s'assureront que le service visé par la plainte soit avisé de celle-ci et qu'un suivi sera fait auprès de la personne l'ayant formulé.

Pour formuler une plainte, les personnes doivent communiquer directement avec la Ville de Lévis via le site Web (<https://levis.ca/fr/ville/decouvrir-levis/nous-joindre>) ou en composant le 1 418-839-2002.

Abonnements

Le fait de s'abonner à une page ou à une plateforme ne signifie pas que la Ville en endosse les propos ou les activités. Elle suit certains comptes dans le cadre de sa veille informationnelle.

La Ville de Lévis peut relayer ou partager de l'information émise par d'autres comptes de médias sociaux. Elle n'endosse toutefois pas l'ensemble des contenus publiés par ces comptes et ne garantit pas l'exactitude des renseignements qui y sont diffusés.

Respect de la vie privée et droits d'auteurs dans les publications

La Ville de Lévis veille à protéger à la fois le droit d'auteur et la vie privée dans l'ensemble de ses communications. Seules les images pour lesquelles elle détient les droits requis sont diffusées sur ses plateformes sociales. Lorsque nécessaire, la provenance des images est mentionnée directement sur celles-ci ou dans le texte associé.

Création de nouveaux comptes

Toute direction qui souhaite ouvrir un nouveau compte de médias sociaux doit en faire la demande à la Direction des communications et de l'interaction citoyenne. À la suite de cette demande, la Direction remettra le formulaire *Demande d'ouverture de compte de médias sociaux*, qui devra être complété conjointement par une ou un gestionnaire et par les personnes chargées de l'animation du compte.

Chaque demande sera analysée selon plusieurs critères, dont :

- La présence d'une stratégie de contenu distincte
- La disponibilité des ressources nécessaires
- L'alignement avec les objectifs de communication de la Ville
- La valeur ajoutée pour la population

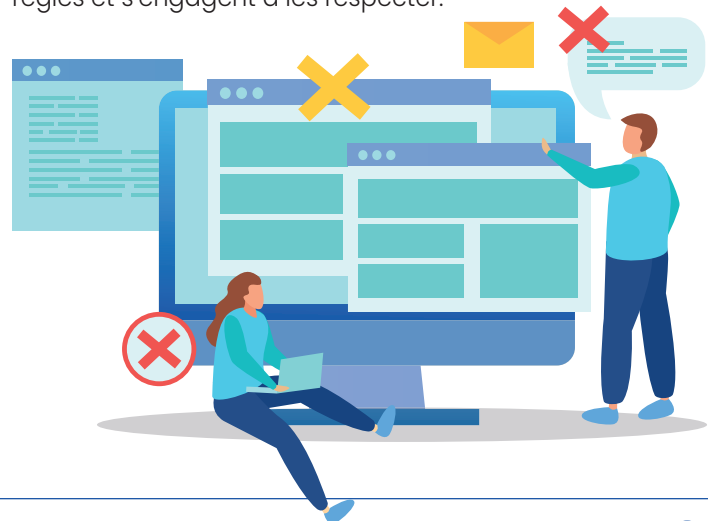
Une fois l'analyse complétée, la demande devra être approuvée par la Direction des communications et de l'interaction citoyenne.

La Ville de Lévis encourage l'expansion de sa présence sur les médias sociaux afin de mieux servir la population et de promouvoir ses services. Toutefois, cette ouverture doit s'inscrire dans une démarche stratégique garantissant la cohérence, l'efficacité et la pérennité de nos communications numériques. L'objectif n'est pas de diviser la communication sur de multiples plateformes, mais plutôt de la concentrer dans les comptes déjà existants afin de faciliter l'accès à l'information pour la population.

Nétiquette

La nétiquette constitue un cadre indispensable au bon usage des médias sociaux. Elle définit les règles de conduite que l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs (membres du personnel, personnes élues, population) doit suivre pour assurer des échanges respectueux et exempts de toute forme de violence ou de discrimination.

En utilisant les plateformes sociales de la Ville de Lévis, les utilisatrices et utilisateurs acceptent implicitement ces règles et s'engagent à les respecter.



Réponses

La Ville de Lévis s'engage à répondre aux messages privés ainsi qu'aux commentaires dans des délais raisonnables durant les heures de bureau, soit :

- **Lundi : 8 h 30 à 16 h 30**
- **Mardi : 8 h 30 à 16 h 30**
- **Mercredi : 9 h à 16 h 30**
- **Jeudi : 8 h 30 à 16 h 30**
- **Vendredi : 8 h 30 à 16 h 30**

Cet horaire peut varier durant les jours fériés.

La Ville de Lévis prend connaissance des commentaires et des messages pendant les heures de bureau, mais ne s'engage pas à répondre à l'ensemble des contenus publiés. Pour faire une demande à la Ville, nous vous invitons plutôt à contacter l'équipe de la relation citoyenne.

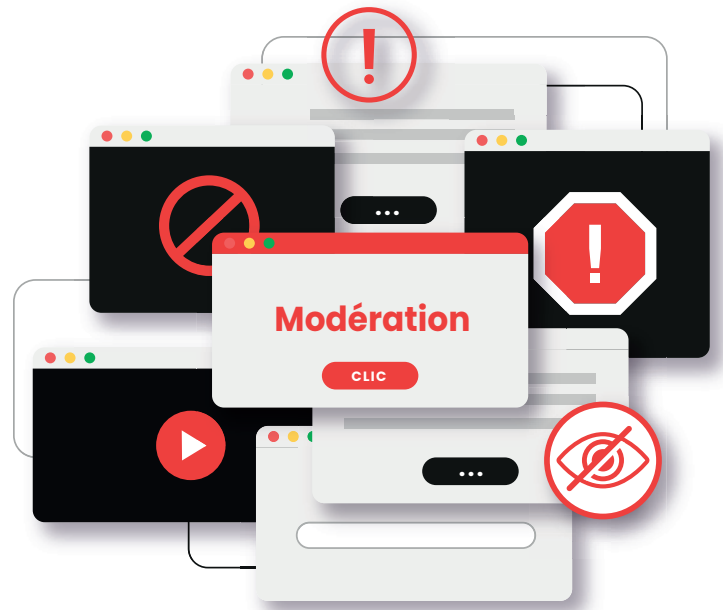
Veuillez également noter que les comptes de médias sociaux ne sont pas surveillés en tout temps. Par conséquent, toute situation d'urgence doit être communiquée au 9-1-1.

Modération

La Ville de Lévis se réserve le droit de supprimer, sans préavis, tout commentaire jugé inapproprié ou non conforme à la présente directive. Elle se réserve également le droit de bannir une personne en cas de non-respect des règles établies.

Les types de propos suivants ne sont pas tolérés :

- Messages discriminatoires, haineux, violents, racistes, harcelants, homophobes, sexistes, irrespectueux ou diffamatoires
- Langage grossier, offensant, vulgaire, obscène ou malveillant
- Contenu ou hyperlien à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel
- Références à de fausses informations
- Commentaires hors sujet ou incompréhensibles
- Contenu visant à promouvoir ou à discréditer un parti politique, ses membres ou les autorités municipales
- Attaques ou commentaires inappropriés à l'égard d'un parti politique, de ses membres ou des élus et élus municipaux
- Contenus rédigés dans une langue autre que le français ou l'anglais
- Contenus répétés de manière excessive ou non justifiée
- Ton agressif ou insistant, ainsi que l'utilisation abusive des majuscules (considérée comme l'équivalent de crier)
- Contenu pornographique ou à caractère sexuellement explicite
- Tout contenu susceptible de mettre en péril la santé ou la sécurité d'autrui
- Toute forme de désinformation ou de manipulation de l'information
- Commentaires faisant référence à des activités illégales, incitant à celles-ci ou contrevenant à la loi



Responsabilités

- La Ville de Lévis n'est pas responsable des commentaires ni des opinions exprimées par les internautes.
- Les réponses fournies sont valides à la date de leur publication. Une réponse antérieure ne peut être appliquée à une situation actuelle ou future.



Respect de la vie privée et droits d'auteurs

- En publiant du contenu sur les comptes officiels de la Ville de Lévis, les internautes consentent à accorder à la Ville un droit gratuit, illimité et non exclusif d'utiliser, de reproduire et de diffuser ce contenu, à toutes fins jugées utiles.
- Il est important de savoir que tout contenu publié sur une plateforme de réseautage social devient automatiquement public. Ainsi, toute activité ou tout commentaire peut être consulté par l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs. Les propos diffusés sur les pages sociales de la Ville n'engagent que la personne qui les a rédigés. Toute infraction aux règles en vigueur peut entraîner la responsabilité civile, pénale ou criminelle de celui-ci.
- En commentant ou en réagissant à une publication sur les médias sociaux ou autres plateformes numériques de la Ville de Lévis, vous acceptez les conditions générales de notre nétiquette.
- Vous reconnaissez également que toute contribution partagée sur nos plateformes devient publique pour une durée indéterminée et peut être indexée par les moteurs de recherche.
- La Ville de Lévis n'a pas pour objectif de recueillir des renseignements personnels sur les internautes par l'entremise de ses activités sur les médias sociaux.
- La Ville de Lévis est tenue de protéger la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. Elle ne peut, d'aucune façon, traiter d'un cas ou d'un dossier en particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle.
- La Ville de Lévis interdit toute usurpation de l'identité d'une autre personne pour les fins de vos échanges sur cette page ou pour faire de fausses représentations quant à votre propre identité.
- La Ville de Lévis demande de respecter les droits d'auteur.
- Le monde des technologies et des médias sociaux évoluant rapidement, la Ville de Lévis se réserve le droit de modifier ces conditions d'utilisation et cette nétiquette en tout temps.

Sanction

Toute violation de cette directive peut entraîner des sanctions administratives et disciplinaires appropriées.

Mise à jour

La Ville de Lévis se réserve le droit de modifier cette directive sans préavis.



Directive d'utilisation des médias sociaux

2026



levis.ca