

City of Côte Saint-Luc Social Media Policy

Purpose

The City of Côte Saint-Luc social media policy establishes and outlines the principles of use for the City staff when engaging and posting on the City's social media accounts or micro-blogging accounts.

Definitions

Social media is the collective of online communications channels dedicated to community-based input, interaction, content-sharing and collaboration. Websites and applications dedicated to forums, microblogging, social networking, social bookmarking, social curation, and wikis are among the different types of social media. Examples include but are not limited to Facebook, YouTube, Wikipedia, Reddit, Instagram and Pinterest.

Microblogging is an online broadcast medium that exists as a specific form of blogging. A microblog differs from a traditional blog in that its content is typically smaller in both actual and aggregated file size. Examples include but are not limited to Twitter and Tumblr.

A **discussion forum** (known also by various other names such as discussion group, message board, and online forum) is an online place where you can post messages to start discussions on a topic or leave comments on topics started by others. Discussion forums can be self-hosted with open source software such as phpBB or MyBB, or they can be hosted via a service as such Facebook Groups, Yahoo Groups, or Google Groups.

Policy

The City uses online social media, microblogs, and websites to communicate City initiatives, goals and objectives with the community and various stakeholder groups.

The goals of the City's social media, microblogs, and websites are to inform the community of City happenings and events and provide additional platforms for direct engagement. The City's social media, microblogs, and websites are not intended to be used as political forums or information outside the City's intent.

Primary goals

- Increase awareness of municipal services and events such as City-sponsored events, new bylaws, public notices, upcoming capital projects, and other Côte Saint-Luc area events.
- Disseminate time-sensitive information quickly.
- Provide additional means to gather community comments and perceptions regarding the City and its initiatives.
- Develop trust and opportunities to build stronger relationships with community members.
- Build the City brand through by highlighting city accomplishments or positive news.
- Collect suggestions and ideas on how to improve City services.
- Correct misinformation with factual information.
- Use social media as an additional way to collaborate with the public and other municipalities on mutually beneficial programs and initiatives.

Scope

- This policy applies to social media use for official and authorized City purposes.
- This policy shall apply to all City employees and others who have been authorized by the City's Public Affairs and Communications Department to post information on corporate social media sites in an official capacity on behalf of the City. It does not apply to personal use of social media conducted on personal equipment.
- Social media profiles and websites representing the Mayor and members of City Council are exempt from this policy.

- Social media profiles and websites representing members of Council will not act as official information media platforms on behalf of the City of Côte Saint-Luc. Any information to be communicated to the City's followers via social media will be provided by the Department of Public Affairs and Communications or other designated departments.
- City Council acknowledges that it is not their role to report directly on City related business and will use their social media profiles and websites as a secondary information source once matters have been officially released by the City. Council will use the designated sharing tools on the various social media platforms based on this direction. Council will include an "in my opinion" disclaimer either within the banner of their individual social media site(s) or separately when making follow up posts to the City's social media postings and when creating original posts pertaining to City related business.

Responsibility

The posting of content and engagement on behalf of the City will be the responsibility of the City's Director of Public Affairs and Communications or City Manager. All other employees must have permission by the City's Director of Public Affairs and Communications prior to posting.

The City will authorize specific staff to use social media in an official capacity to ensure that, as with all communications activities, communications through social media channels are accurate, consistent and professional.

When representing the City on social media, employees are expected to communicate in a respectful and professional manner and in accordance with all City policies. Employees are not permitted to discuss personal or confidential information on social media sites, whether through public posts or private messages. Non-compliance by City employees may result in discipline.

The administration of these properties will be done on a best-effort basis, with the understanding that discussion forums or comment areas cannot be reviewed in real time 24 hours a day. While the City of Côte Saint-Luc is not responsible for content created by members of discussion forums or social media sites, the employees responsible will actively review the content and respond to reports of abuse as soon as possible.

Guiding principles of appropriate use

The City's social media followers and engagers must abide by the following principles of appropriate use or may be subject to removal. The City of Côte Saint-Luc reserves the right to remove posted online content, comments or links that contain any of the following from the City's social networking sites:

- Off-topic posts;
- Comments not relevant to the particular posting;
- Slanderous or derogatory remarks, antagonistic comments, obscenities, profane language or sexual content;
- Threats or intimation of threats;
- Harassment or denigration of City employees, departments or divisions;
- Content that endorses, promotes, or perpetuates discrimination on the basis of race, creed, colour, age, religion, sex, gender, marital status, status with regard to public assistance, national origin, physical or mental disability or sexual orientation;
- Promotion of commercial services or products other than City sponsors, affiliations, or business partnerships.
- Promotion of political candidates;
- Discussion of municipal election campaigns;
- Discussion of provincial or federal politics, candidates, or election campaigns, with the exception of information of a general nature provided by Elections Québec and Elections Canada;
- Promotion of illegal activity;
- Spam or irrelevant external links;

- Frivolous, one-word posts, or animated images (GIFs);
- Information that may compromise the safety or security of the public or public systems;
- Content that violates a legal ownership interest of any other party;
- Posts by fake accounts.

The City may expand upon these guiding principles and appropriate use and/or give examples in the posted version to clarify the rules for members of discussion forums or other City pages or groups.

Politique d'utilisation des médias sociaux de la Ville de Côte Saint-Luc

Objectif

La politique d'utilisation des médias sociaux de Côte Saint-Luc établit et décrit les principes d'utilisation pour les membres du personnel de la Ville lorsqu'ils sont présents sur les médias sociaux et qu'ils publient sur les comptes de médias sociaux de la Ville ou les comptes de microblogage.

Définitions

Les médias sociaux sont un ensemble de canaux de communication en ligne utilisés pour la saisie, l'interaction, le partage de contenu et la collaboration. Les sites Web et les applications dédiées aux forums, au microblogage, au réseautage social, au partage de signets et de contenus, et aux wikis font partie des différents types de médias sociaux. Voici quelques exemples parmi d'autres : Facebook, YouTube, Wikipedia, Reddit, Instagram et Pinterest.

Le microblogage est un média de diffusion qui existe sous une forme spécifique de blogue. Le microblogue diffère du blogue traditionnel en ce sens que son contenu est généralement moins volumineux, tant par la taille de fichier réelle ou cumulative. Par exemple, Twitter et Tumblr.

Un forum de discussion (aussi appelé groupe de discussion, babillard électronique, et forum en ligne) est un lieu d'échange où vous pouvez afficher des messages pour lancer une discussion sur un thème donné ou laisser des commentaires sur des sujets proposés par d'autres. Les forums de discussion peuvent être auto-hébergés avec des logiciels libres tels que phpBB ou MyBB, ou peuvent être hébergés par un service comme Facebook Groups, Yahoo Groups, ou Google Groups.

Politique

La Ville utilise les médias sociaux en ligne, les microblogues et les sites Web pour annoncer des projets et faire connaître ses objectifs à la collectivité et à différents groupes d'intervenants.

Les médias sociaux, les microblogues et les sites Web de la Ville sont des outils qui ont pour objectif d'informer la communauté des rassemblements publics et des événements municipaux et de fournir des plateformes supplémentaires de mobilisation directe. Ces outils ne sont pas destinés à être utilisés pour des forums politiques ou pour diffuser de l'information qui ne serait pas conforme aux intentions de la Ville. La neutralité de la fonction publique doit être assurée sur l'ensemble des plates-formes.

Principaux objectifs

- Accroître la connaissance des services et des événements municipaux, tels que les activités organisées par la Ville, les nouveaux règlements, les avis publics, les projets d'immobilisations, et d'autres sujets d'intérêt dans la région de Côte Saint-Luc.
- Diffuser rapidement les informations à caractère urgent.
- Fournir des moyens supplémentaires pour recueillir les commentaires et les perceptions de la communauté concernant la Ville et ses initiatives.
- Développer la confiance et les occasions de renforcer les relations avec les membres de la communauté.
- Bâtir l'image de marque de la Ville en mettant en valeur ses réalisations et en soulignant ses résultats positifs.
- Recueillir des suggestions et des idées pour améliorer les services de la Ville.
- Rectifier les informations erronées avec des informations factuelles.
- Utiliser les médias sociaux comme moyen additionnel de collaborer avec la population et avec d'autres municipalités dans le cadre d'initiatives et de programmes mutuellement avantageux.

Champ d'application

- La présente politique s'applique à l'utilisation des médias sociaux à des fins officielles et autorisées par la Ville.
- La présente politique s'applique à tous les employés de la Ville et à toute autre personne qui aura été autorisée par le Service des affaires publiques et des communications de la Ville à publier de l'information sur les sites de médias sociaux de la municipalité dans l'exercice de ses fonctions officielles et au nom de la Ville. Elle ne s'applique pas à une utilisation personnelle des médias sociaux réalisée sur de l'équipement personnel.
- Les profils sur les réseaux sociaux et les sites Web représentant le maire et les membres du conseil municipal sont exemptés de cette politique.
- Les profils sur les réseaux sociaux et les sites Web représentant le maire et les membres du conseil municipal ne peuvent servir de plateformes médiatiques pour l'information officielle au nom de la Ville de Côte Saint-Luc. Toute information à communiquer aux abonnés via les médias sociaux sera fournie par le Service des affaires publiques et des communications ou par d'autres services désignés.
- Le conseil municipal reconnaît qu'il ne lui appartient pas de rendre compte directement des activités de la Ville. Ses membres peuvent utiliser leur site Web et leurs profils sur les médias sociaux comme source d'informations complémentaire une fois que la Ville a officiellement publié l'information sur un sujet donné. Le conseil utilisera les outils de partage désignés sur les différentes plateformes de médias sociaux, conformément à cette orientation. Le conseil inclura un déni de responsabilité soit dans la bannière de son ou ses sites de médias sociaux, soit séparément au moment de publier des messages de suivi sur les publications de la Ville dans les médias sociaux, et lors de la création de publications originales relatives aux activités de la Ville.

Responsabilité

La publication de contenu et la participation au nom de la Ville incomberont au directeur des Affaires publiques et Communications de la Ville ou à la directrice générale de la Ville. Tous les autres employés doivent avoir l'autorisation du directeur des Affaires publiques et Communications avant de publier du contenu.

La Ville autorisera certains membres du personnel à utiliser les médias sociaux à titre officiel pour veiller à ce que les communications sur les plateformes des médias sociaux soient précises, cohérentes et professionnelles, comme pour toutes les activités de communication.

Lorsqu'ils représentent la Ville sur les médias sociaux, les employés doivent communiquer de façon respectueuse et professionnelle, et conformément à toutes les politiques de la Ville. Les employés ne sont pas autorisés à discuter d'informations personnelles ou confidentielles sur les sites de médias sociaux, que ce soit par le biais d'affichages publics ou de messages privés. Le non-respect de cette interdiction par les employés de la Ville peut entraîner des mesures disciplinaires.

La surveillance de ces activités sera assurée dans la mesure du possible, sachant que les forums de discussion et les zones de commentaires ne peuvent pas être suivis en temps réel 24 heures par jour. La Ville de Côte Saint-Luc n'est pas responsable du contenu créé par les membres de forums de discussion ou de sites de médias sociaux, mais les employés responsables réviseront de façon proactive le contenu et réagiront dès que possible aux rapports faisant état d'abus.

Principes directeurs de l'utilisation appropriée

Les abonnés et les utilisateurs des médias sociaux de la Ville doivent se conformer aux principes d'utilisation suivants, sous peine de suppression. Côte Saint-Luc se réserve le droit de supprimer des sites de réseaux sociaux de la Ville tout contenu mis en ligne, commentaires ou liens contenant un ou l'autre des éléments suivants :

- Messages hors sujet;
- Commentaires non pertinents à une publication donnée;
- Propos diffamatoires ou désobligeants, commentaires hostiles, obscénités, langage grossier ou contenu à caractère sexuel;
- Menaces ou insinuation de menaces;
- Harcèlement ou dénigrement d'un employé, d'un service ou d'une division de la Ville;
- Contenu de nature à endosser, promouvoir ou perpétuer la discrimination basée sur la race, la croyance, la couleur, l'âge, la religion, le sexe, le genre, l'état civil, le statut ayant trait à l'aide publique, la nationalité, le handicap physique ou mental ou l'orientation sexuelle;

- Promotion de services ou de produits commerciaux autres que les commanditaires, les affiliations ou les partenariats commerciaux de la Ville;
- Promotion de candidats politiques;
- Discussion sur la politique ou les campagnes électorales provinciales ou fédérales, à l'exception des informations de nature générale fournies par Élections Québec ou Élections Canada;
- Promotion d'activités illégales;
- Pourriels ou liens externes inappropriés;
- Messages frivoles, ne contenant qu'un mot, ou images animées (GIFs);
- Informations susceptibles de compromettre la sécurité du public ou des systèmes publics;
- Contenu qui enfreint les droits de propriété de toute autre partie;
- Des publications effectuées par des comptes fictifs.

La Ville peut développer ces principes directeurs et l'utilisation appropriée, et donner des exemples dans la version publiée afin de clarifier les règles à l'intention des membres des forums de discussion ou d'autres pages ou groupes de la Ville.