



POLITIQUE D'UTILISATION DES OUTILS ET SERVICES DU WEB 2.0 À LA VILLE DE QUÉBEC

Service des communications

Service des technologies de l'information

Juin 2016

POLITIQUE D'UTILISATION DES OUTILS ET SERVICES DU WEB 2.0 À LA VILLE DE QUÉBEC

1. INTRODUCTION

1.1 Objet

La présente politique a pour objectifs de :

- Établir des directives sur la gouvernance et la coordination des initiatives des outils et services du Web 2.0 à la Ville de Québec;
- Établir des directives sur les comportements attendus des employés de la Ville quant à l'utilisation des outils et services du Web 2.0 dans le cadre d'un usage à des fins officielles ou à des fins professionnelles;
- Outiller et sensibiliser les employés quant aux règles relatives à l'utilisation des outils et services du Web 2.0 dans le contexte d'un usage officiel, d'un usage à des fins professionnelles et d'un usage à des fins personnelles;
- Prévenir l'utilisation illégale ou inappropriée des outils et services du Web 2.0.

Compte tenu de l'utilisation grandissante des outils et services du Web 2.0, la présente politique n'a pas pour objet d'interdire ce type d'interaction ou de moyens de communication, mais bien de baliser l'utilisation de ceux-ci dans le cadre d'un usage pour des fins officielles ou professionnelles et de sensibiliser aux risques possibles d'un usage à des fins personnelles.

Cette politique fait appel à un comportement éthique et responsable en ligne et repose sur différentes assises normatives, notamment :

- Le [Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec](#);
- La [Politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications](#);
- La [Politique générale d'utilisation du matériel municipal par le personnel de la Ville](#);
- La [Politique et procédure sur la ligne de signalement fraude et inconduite](#);
- La [Politique de confidentialité et de sécurité de l'information](#).

1.2 Champ d'application

1.2.1 Personnes visées

La présente politique s'applique à l'ensemble des employés de la Ville.

1.2.2 Contexte d'utilisation visée

La présente politique s'applique à l'utilisation des outils et services du Web 2.0 en milieu de travail, donc autant à des fins officielles que professionnelles, lors de l'utilisation d'un appareil fourni par la Ville (ordinateur, téléphone intelligent, téléphone cellulaire, tablette numérique ou tout autre équipement), d'un appareil personnel ou de celui d'un tiers, lorsque l'employé est dans l'exercice de ses fonctions.

La politique s'applique également pour outiller et sensibiliser les employés sur l'utilisation des outils et services Web 2.0 lors d'un usage privé, à partir d'un appareil appartenant à la Ville, d'un appareil personnel ou celui d'un tiers (ordinateur, téléphone intelligent, téléphone cellulaire, tablette numérique ou tout autre équipement) pour des fins personnelles.

1.2.3 Outils et services visés

La présente politique concerne aussi bien l'usage des outils et services du Web 2.0 mis au point par la Ville de Québec ou hébergés sur les réseaux de la Ville, que l'usage des outils et services qui ont été mis au point ou sont hébergés par de tierces parties.

Les guides et règles découlant de la présente politique en font partie intégrante.

1.3 Valeurs

La Ville encourage ses employés à une utilisation des outils et services du Web 2.0 guidée par les valeurs et règles de conduite énoncées au Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec, notamment la loyauté envers la Ville, le respect de la dignité et de la réputation de la Ville et le respect du devoir de réserve. Par le fait même, elle souhaite prévenir la survenance de situations potentiellement préjudiciables à ses employés, à l'organisation et aux citoyens.

2. CONTEXTE

Comme organisation, la Ville de Québec reconnaît l'importance des outils et services du Web 2.0. En effet, un grand nombre de citoyens utilisent maintenant régulièrement les outils et services du Web 2.0. De plus en plus, ces derniers s'imposent comme principal moyen d'envoyer, de recevoir et de produire de l'information. La Ville a recours aux outils et services Web 2.0 notamment pour :

- la diffusion d'informations;
- la promotion de la Ville, ses événements, ses installations et ses services;
- la création d'une communauté autour de l'identité *Ville de Québec*;
- le recrutement;
- les communications urgentes;
- la participation aux échanges citoyens;
- la consultation;
- l'émergence de nouvelles idées;
- la veille stratégique.

2.1 Qu'est-ce que le Web 2.0?

Les outils et services du Web 2.0 permettent aux internautes la création et le partage multidirectionnel de contenus (texte, image, audio, vidéo) par l'entremise de sites Internet et de réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Flickr, Blogger, Instagram, les forums de discussion, les communautés en ligne, les mondes virtuels, etc. En somme, ces médias favorisent l'interaction sociale.

2.2 Risques liés à l'usage du Web 2.0

Il est important de comprendre que les médias sociaux sont des espaces publics d'échange. Ces médias donnent l'apparence d'échanges privés, mais offrent peu de garantie de confidentialité ou de protection de l'information. L'usage du Web 2.0 présente donc plusieurs risques et défis pour la Ville, notamment :

- l'utilisation malveillante (dans l'intention de nuire) du contenu de la Ville de Québec qui est partagé au moyen des outils et services du Web 2.0;
- les perceptions négatives découlant des initiatives municipales du Web 2.0 comme l'incapacité organisationnelle d'être à la hauteur d'attentes raisonnables de communication bilatérale en temps opportun;
- la possibilité d'une confusion entre ce qui constitue une position officielle de la Ville de Québec et ce qui constitue la position d'un employé ou d'un citoyen;
- l'utilisation trompeuse de l'image de la Ville;
- la difficulté de protéger la vie privée au moyen des outils et services du Web 2.0;
- les contraintes en lien avec l'environnement politique, juridique et administratif auquel est soumis le secteur public;
- la rapidité avec laquelle peut se propager une information corporative sensible ou confidentielle une fois diffusée sur les réseaux sociaux;
- la difficulté à préserver la confidentialité de l'information lorsque requis.

3. DIFFÉRENTS USAGES DES OUTILS ET SERVICES DU WEB 2.0

Des comportements spécifiques sont attendus des employés de la Ville de Québec, tel qu'il appert du Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec. Ils doivent en toutes circonstances, dans l'exercice de leurs fonctions, faire un usage des services et outils du Web 2.0 dans le respect des règles qui leur sont applicables. Des attentes spécifiques sont liées à un usage pour des fins professionnelles et officielles donc dans l'exercice des fonctions des employés de la Ville.

La Ville souhaite également sensibiliser, par la présente politique, ses employés, aux risques liés à un usage pour des fins personnelles des outils et services du Web 2.0.

Les employés de la Ville de Québec peuvent utiliser des outils et services du Web 2.0 de l'une des façons suivantes:

Usage officiel (ou à titre de porte-parole) : Usage sur le Web 2.0 avec une identité officielle et aux fins de communications officielles. Par exemple, l'employé peut agir à titre de porte-parole de la Ville ou d'une entité administrative de la Ville. Pour ce faire, l'employé doit être autorisé formellement par le Service des communications et son supérieur hiérarchique pour interagir sur des médias sociaux de façon officielle. Dans tous les cas, il doit agir dans les limites du mandat qui lui est assigné. En cas de doute, l'employé doit vérifier auprès du Service des communications et de son supérieur hiérarchique.

Usage professionnel : Usage d'une identité personnelle ou professionnelle aux fins de communications non officielles, mais liées à son emploi, tel que la participation aux activités d'une association professionnelle, de partage de connaissances et de perfectionnement professionnel.

Usage personnel : Usage d'une identité personnelle à des fins de communications non officielles et qui ne sont pas liées à son emploi.

4. GOUVERNANCE ET SURVEILLANCE

4.1 Rôles et responsabilités

4.1.1 *La Direction générale*

La Direction générale est responsable de :

4.1.1.1 Approuver la présente politique et la faire adopter par le Comité exécutif de la Ville.

4.1.2 *Le Service des communications*

Le Service des communications est responsable de :

4.1.2.1 Assurer un rôle-conseil en matière de communication et d'utilisation des outils et services du Web 2.0;

4.1.2.2 Identifier les critères d'accès et d'usage des outils et services du Web 2.0 et accompagner les employés qui y auront accès sur leurs lieux de travail;

4.1.2.3 Identifier, en collaboration avec les gestionnaires, les employés qui feront un usage officiel des outils et service du Web 2.0 et accompagner ces derniers dans l'accomplissement de leur mandat;

4.1.2.4 Créer et fédérer les comptes et les profils municipaux officiels du Web 2.0 en tenant compte de la stratégie de communication municipale globale;

4.1.2.5 Coordonner l'évolution des initiatives Web 2.0 et en évaluer les impacts et retombées en tenant compte, notamment :

- du mandat existant et de sa valeur opérationnelle pour la Ville;
- des obligations liées aux lois et aux politiques;
- des structures de gouvernance de la Ville;
- des besoins opérationnels, y compris au chapitre des ressources et des coûts;
- des risques et des difficultés liés à l'usage;
- des comportements recommandés et attendus de la part des employés.

4.1.2.6 Travailler en collaboration avec des représentants des domaines suivants pour la mise œuvre de la présente politique : technologies de l'information, affaires juridiques, sécurité de l'information, accès à l'information et protection des renseignements personnels, valeurs et éthique, soutien à la gestion du service à la clientèle, ressources humaines;

4.1.2.7 Communiquer la gouvernance des initiatives et les bonnes pratiques d'utilisation du Web 2.0 à l'ensemble des employés de l'organisation afin que tous soient conscients de leurs responsabilités et de la façon dont les décisions sont prises.

4.1.3 Le Service des technologies de l'information (TI)

Le Service des technologies de l'information (TI) est responsable de :

4.1.3.1 Assurer un rôle-conseil en matière de solutions technologiques et de sécurité de l'information dans l'implantation et l'utilisation des outils et services de Web 2.0;

4.1.3.2 S'assurer que seules les personnes autorisées puissent accéder aux outils et services du Web 2.0 à partir du réseau de la Ville;

4.1.3.3 Établir et gérer les politiques de filtrage de la navigation Internet à partir du réseau de la Ville. À cet effet, le Service des TI peut interdire l'accès à certains outils et services du Web 2.0 lorsque ceux-ci présentent un risque à l'égard notamment de la stabilité ou la performance des infrastructures technologiques, la sécurité de l'information, l'éthique, le respect des lois, règlements ou politiques en vigueur;

4.1.3.4 S'assurer que les services et solutions technologiques du Web 2.0 s'intègrent aux infrastructures existantes et sont conformes aux orientations et normes technologiques et de sécurité de la Ville;

4.1.3.5 Mettre en œuvre les mécanismes technologiques de surveillance de la navigation sur Internet à partir du réseau de la Ville;

4.1.3.6 Travailler en collaboration avec des représentants des domaines suivants pour la mise en œuvre de la présente politique : communications, affaires juridiques, sécurité de l'information, accès à l'information et protection des renseignements personnels, valeurs et éthique, soutien à la gestion du service à la clientèle, ressources humaines;

4.1.3.7 Communiquer les pratiques d'utilisation sécuritaires des outils et services du Web 2.0 à l'ensemble des employés de l'organisation.

4.1.4 Le Service des ressources humaines

Le Service des ressources humaines est responsable de :

4.1.4.1 Assurer un rôle-conseil en matière d'éthique auprès des gestionnaires et des employés;

4.1.4.2 Procéder, lorsque requis, aux enquêtes administratives découlant d'une violation alléguée à la présente politique;

- 4.1.4.3 Établir les sanctions administratives et disciplinaires à être prises;
- 4.1.4.4 S'assurer que les nouveaux employés possèdent l'information adéquate pour assumer leurs responsabilités en matière d'éthique.

4.1.5 Les gestionnaires

Les gestionnaires sont responsables de :

- 4.1.5.1 S'informer auprès du Service des communications des meilleurs outils et services pour répondre à leur besoin en matière de communication;
- 4.1.5.2 Désigner les personnes qui sont des utilisateurs autorisés à accéder aux outils et services du Web 2.0. Le mandat accordé à un employé doit comporter des limites claires;
- 4.1.5.3 S'assurer que les personnes sous leur autorité ont pris connaissance de la présente politique et qu'elles respectent les règles de conduite concernant l'utilisation des médias sociaux;
- 4.1.5.4 Évaluer toute situation portée à leur connaissance qui est susceptible de contrevenir à la présente politique et informer avec diligence les instances compétentes concernées;
- 4.1.5.5 Intervenir auprès de son personnel en cas de violation observée à la présente politique, aux directives ou règles qui en découlent;
- 4.1.5.6 Informer le Service des ressources humaines de toute situation problématique et appliquer les sanctions administratives ou disciplinaires nécessaires.

4.1.6 Les employés

Pour prévenir une utilisation non conforme des médias sociaux, il est de la responsabilité de tout employé de la Ville de Québec de :

- 4.1.6.1 Prendre connaissance et respecter les directives et les règles de bonne conduite de la présente politique et s'y référer au besoin;
- 4.1.6.2 Être sensibilisé aux conséquences néfastes d'une contravention à la présente politique et de l'existence de la *Politique et procédures sur la ligne de signalement fraude et inconduite* à titre de moyen de dénonciation possible.

4.2. Évaluation et mesure

Le Service des communications procède à l'évaluation de toutes les initiatives officielles du Web 2.0, ce qui permet :

- de déterminer la mesure dans laquelle l'usage de l'outil ou du service du Web 2.0 correspond aux résultats escomptés et revêt une valeur opérationnelle;
- d'établir des processus visant à tirer profit des résultats d'évaluation de façon à améliorer l'initiative, y compris la mise à jour des besoins en formation des gestionnaires et des membres du personnel.

Le Service des technologies de l'information procède à l'évaluation de l'impact de l'utilisation à l'interne du Web 2.0 sur la stabilité et la performance des infrastructures technologiques et la sécurité de l'information.

5. RÈGLES DE CONDUITE

5.1 Règles générales

La présente section vise à énoncer les règles applicables aux usages pour des fins officielles et professionnelles des services et outils du Web 2.0 pour tous les employés de la Ville.

En cas de doute sur l'application des présentes règles, et dans le contexte de l'exercice de vos fonctions, référez-vous au Service des communications ou à votre supérieur hiérarchique.

L'information accessible par un employé, de par l'exercice de ses fonctions ou en raison de ses accès auprès de la Ville, ne devrait pas être partagée ou diffusée, peu importe l'usage fait des outils et services du Web 2.0 (officiel, professionnel ou personnel) tel que le prévoit la *Politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications* et la *Politique de confidentialité et de sécurité de l'information*, à moins que l'employé soit autorisé.

Guidez vos actions, peu importe l'usage fait des outils et services du Web 2.0 (officiel, professionnel et personnel) par les valeurs et règles de conduite énoncées au *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec*, notamment l'intégrité, la loyauté envers la Ville ou le respect de la dignité et de la réputation de votre employeur.

5.1.1 Responsabilité et obligations normatives et réglementaires

5.1.1.1 Lorsque vous utilisez des outils ou services du Web 2.0, il est nécessaire de le faire conformément aux politiques et règles en usage à la Ville. Notamment, la *Politique d'utilisation des technologies de l'information et des communications*, la *Politique de confidentialité et de sécurité de l'information* ainsi que le *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec*.

5.1.1.2 Vos obligations, telles que précisées dans le *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec* s'appliquent en tout temps (y compris en dehors du milieu de travail) et vous demeurez responsable de ce que vous publiez, en particulier si votre employeur risque d'être identifié par votre usage des outils et services du Web 2.0, vos commentaires et vos publications.

5.1.1.3 Lors d'usage pour des fins officielles et professionnelles, confinez en tout temps vos publications sur le Web 2.0, à de l'information exacte, conforme à vos normes professionnelles ainsi qu'aux valeurs et orientations stratégiques de la Ville.

5.1.2 Confidentialité et exclusivité

5.1.2.1 Seule l'information rendue publique concernant la Ville peut être partagée par les outils et services Web 2.0, que l'usage soit pour des fins officielles, professionnelles ou personnelles.

5.1.2.2 Peu importe que l'usage soit pour des fins officielles, professionnelles et/ou personnelles, respectez l'exclusivité de l'information, le calendrier des annonces publiques, la confidentialité des contenus (embargo) concernant la Ville de Québec et notamment les renseignements personnels auxquels vous pourriez avoir accès dans le cadre de vos fonctions conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

5.1.3 Propriété intellectuelle et droits d'auteur

5.1.3.1 Dans le cadre d'un usage pour des fins officielles et professionnelles, la Ville vous demande de toujours vérifier les permissions requises pour reproduire ou distribuer de l'information. En regard du contenu de la Ville de Québec, comme des illustrations, des photographies, des bandes vidéo ou audio, des logos, des marques de commerce ou des mots-symboles. Dans la mesure du possible, fournissez des liens vers la source d'origine et précisez-les afin de respecter les droits d'auteur et de propriété intellectuelle.

5.1.4 Législation

5.1.4.1 Dans le cadre d'un usage pour des fins officielles et professionnelles des outils et services du Web 2.0, respectez le cadre légal et réglementaire. Assurez-vous que votre participation ne contrevienne à aucune loi en vigueur, notamment celles concernant le droit d'auteur, les marques de commerce, la protection des renseignements personnels. En cas de doute, adressez-vous à la direction de votre service ou arrondissement.

5.1.5 Différenciation de l'identité

5.1.5.1 À titre d'employé de la Ville de Québec, différenciez très nettement votre identité personnelle de votre identité professionnelle. Lors de vos interventions sur les réseaux sociaux, l'information partagée au moyen d'outils et de services du Web 2.0 peut être perçue comme l'expression d'une position officielle de la Ville de Québec, plutôt que comme votre opinion personnelle. Vous devriez donc clairement préciser dans votre profil que les points de vue que vous y exprimez sont personnels, et ne sont pas ceux de votre employeur. Il convient toutefois de signaler que cet avertissement ne vous permet pas de vous soustraire à vos obligations d'employé, y compris votre obligation de loyauté envers la Ville de Québec.

5.1.6 Protection de la vie privée et de celle d'autrui

5.1.6.1 N'oubliez jamais que les interactions dans le Web 2.0 peuvent facilement être reproduites hors contexte, et qu'elles sont accessibles en permanence. Assurez-vous de comprendre l'environnement du Web 2.0 et les risques qui y sont liés.

5.1.6.2 Dans le cadre d'un usage pour des fins officielles ou professionnelles, les renseignements personnels d'autrui ne devraient pas être publiés au moyen d'outils et de services du Web 2.0, sauf si vous avez le consentement des particuliers concernés.

5.1.7 Utilisation de l'image de marque de la Ville de Québec

5.1.7.1 N'utilisez pas les symboles ou les signatures de la Ville de Québec dans le cadre de votre usage du Web 2.0 à des fins professionnelles ou à des fins personnelles. Ceux-ci sont réservés aux communications officielles seulement.

5.1.7.2 Au moment de créer un compte ou un profil sur un outil ou service du Web 2.0, autrement que dans le cadre de ses fonctions, l'adresse courriel de la Ville de Québec ne doit pas être utilisée.

5.1.8 Communication avec les médias

5.1.8.1 Si vous êtes interpellé à titre d'employé de la Ville de Québec (demandes de déclarations ou d'entrevues médiatiques), dirigez l'internaute vers le Service des communications de la Ville où les spécialistes des relations médias prendront le relais.

5.2 Règles spécifiques pour un usage officiel

5.2.1 Autorisation

Vous devez être expressément autorisé par le Service des communications et votre supérieur hiérarchique avant de créer un profil sur un outil ou service du Web 2.0 utilisé pour un usage officiel. Référez-vous au Service des communications.

5.2.2 Identité

Lorsque vous utilisez des outils et services du Web 2.0 dans le cadre de vos fonctions officielles, vous devenez en quelque sorte porte-parole de l'administration municipale et mandataire de l'image de marque de la Ville de Québec. Utilisez un profil déterminé par le Service des communications, qui sera bien distinct de vos profils personnels et professionnels.

5.2.3 Modération

Si vous êtes responsable de la modération sur l'un ou plusieurs des outils et services du Web 2.0 à la Ville de Québec, vous devez vous conformer aux chartes de modération applicables.

6. SANCTION

Toute personne qui contrevient à la présente politique s'expose à des sanctions administratives, voire disciplinaires, et ce, en fonction de la nature, de la gravité et des conséquences reliées au manquement.

7. MISE EN APPLICATION

La présente politique entre en vigueur le 5 mai 2014 et a été modifiée en juin 2016.

Elle sera révisée aux deux ans par le Service des communications et le Service des technologies de l'information.

8. ATTESTATION DE RÉCEPTION ET DE PRISE DE CONNAISSANCE DU RÈGLEMENT

Dès son entrée en vigueur, un exemplaire de la présente politique est remis à chacun des employés de la Ville de Québec. L'employé doit en prendre connaissance et attester avoir reçu copie et avoir pris connaissance des règles qui y sont mentionnées dans un délai de dix jours suivant sa réception.

Dès son entrée en vigueur, une politique modifiant la présente politique est diffusée à l'ensemble des employés de la Ville.

Le nouvel employé reçoit également un exemplaire de cette politique et de toute politique qui le modifie. Il doit attester en avoir reçu copie et en avoir pris connaissance lors de son accueil soit par le Service des ressources humaines, soit par son unité administrative, selon sa catégorie d'emplois.

Une copie des attestations mentionnées aux alinéas précédents est acheminée à la Division des conditions de travail du Service des ressources humaines et conservée au dossier de l'employé ou dans un registre mis en place à cet effet.

Annexe 1 – Guides de référence

- Le [guide de références pour une culture de l'éthique](#);
- Le [guide des bonnes pratiques d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications à la Ville de Québec](#).

Attestation de prise de connaissance

Je, _____
(NOM ET PRÉNOM EN LETTRES MOULÉES)

reconnais avoir reçu un exemplaire de la politique d'utilisation des outils et services du Web 2.0, l'avoir lu et compris.

Signature de l'employé

Date

ID

Numéro d'employé

Nom du service ou de l'arrondissement

Note : Veuillez svp imprimer cette page, la remplir et la remettre à votre supérieur immédiat dans les dix (10) jours suivant sa réception. Cette dernière sera ensuite déposée dans votre dossier personnel.

