



SAINT-HIPPOLYTE

BELLE NATURELLE

POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

17 JUILLET 2017

1. Contexte
2. Définition
3. Médias sociaux utilisés
4. Objectifs
5. Publics cibles
6. Gestion des médias sociaux
7. Contenu
 - 7.1 Activités et promotion
 - 7.2 Relations de presse
 - 7.3 Requêtes et plaintes
 - 7.4 Employés municipaux
 - 7.5 Abonnement
 - 7.6 Confidentialité
8. Gestion des questions et commentaires
 - 8.1 Délai de réponse
 - 8.2 Qualité des échanges
 - 8.3 Hyperliens
 - 8.4 Langue officielle
 - 8.5 Droit d'auteur
 - 8.6 Période électorale
 - 8.7 Situations d'urgence
 - 8.8 Mise à jour

Annexe 1 : Nétiquette

1. CONTEXTE

Moyen privilégié de transmettre une information efficace et rapide à la population, les médias sociaux constituent des outils de communication désormais incontournables pour susciter et entretenir le dialogue avec les citoyens mais également, pour favoriser la participation citoyenne. C'est donc avec le souci de maintenir une communication de proximité avec la population hippolytoise que la Municipalité a choisi d'emprunter le virage 2.0.

Cette politique s'inscrit dans la démarche amorcée avec l'adoption de la Politique de communication de la Municipalité de Saint-Hippolyte en octobre 2016. Elle a comme objectifs de définir les règles de gestion des médias sociaux sur les différents comptes de la Municipalité et de proposer un code de conduite qui assure des échanges respectueux et courtois. Elle vise aussi à encadrer les pratiques d'usage des médias sociaux actuels et ceux à venir au sein de la Municipalité.

2. DÉFINITION DE MÉDIAS SOCIAUX

Les médias sociaux sont constitués de sites Web, d'applications et de plateformes qui assurent une interaction avec d'autres usagers et permettent de créer du contenu diversifié, par le biais de fonctionnalités qualifiées de « sociales ».

Parmi ceux-ci on retrouve :

- Les sites de réseautage (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) ;
- Les sites de partage de vidéos ou photographies : (YouTube, Pinterest, Instagram, SnapChat, etc.) ;
- Wiki : encyclopédies en ligne avec création de contenu collectif (ex : Wikipédia) ;
- Blogues, journaux en ligne, forums, etc.



3. MÉDIAS SOCIAUX UTILISÉS PAR LA MUNICIPALITÉ

Bien qu'à l'heure actuelle la Municipalité de Saint-Hippolyte gère trois pages Facebook, la présente politique utilise l'expression *médias sociaux* afin d'y inclure tous les autres comptes de médias sociaux que la Municipalité pourrait administrer ultérieurement.

Seuls les comptes Facebook suivants sont reconnus et autorisés par la Municipalité :

- <https://www.facebook.com/MunicipaliteSaintHippolyte>
- <https://www.facebook.com/bibliosainthippolyte/>
- <https://www.facebook.com/Centre-Plein-Air-Roger-Cabana>

4. OBJECTIFS DE LA PRÉSENCE MUNICIPALE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

- Informer les citoyens sur les activités, événements, travaux, réalisations municipales, actualités, avis importants, décisions administratives, règlements ou situations d'urgence ;
- Favoriser les échanges et la participation citoyenne dans un climat respectueux ;
- Faire rayonner les projets et réalisations des différents services de la Municipalité de Saint-Hippolyte ;
- Assurer la transparence des actions de l'administration municipale.

5. PUBLICS CIBLES

- Citoyens de Saint-Hippolyte
- Employés municipaux
- Membres du conseil municipal
- Membres des comités municipaux
- Médias
- Organismes et entreprises locales
- Villégiateurs
- Partenaires et fournisseurs municipaux



6. GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

Le Service des communications et des relations avec les citoyens est responsable de l'administration et de la gestion de la page Facebook de la Municipalité et agit également comme responsable de tous les comptes officiels de médias sociaux. À titre de gestionnaire principal de l'ensemble des réseaux sociaux actuels et à venir, il doit également s'assurer du respect et de l'application de la présente politique ainsi que de la Nétiquette qu'elle comporte. La création de comptes sur les médias sociaux relève également de la direction des communications et des relations avec les citoyens, après autorisation de la direction générale.

La page Facebook de la bibliothèque est gérée par le Service culture et bibliothèque alors que la page Facebook du Centre de plein air Roger-Cabana est administrée par le Service des loisirs. Ces services ont également la responsabilité de s'assurer de l'application de la présente politique sur leur page respective.

Toute publication effectuée au nom de la Municipalité doit l'être par les personnes autorisées à le faire seulement. Les employés, partenaires, bénévoles ou membres de comités ne peuvent, en aucun temps, prendre la parole au nom de la Municipalité dans une publication sur les médias sociaux.

Des recours légaux pourront être entrepris contre les organisations ou individus qui administrent une page au nom de la Municipalité ou d'une identité qui lui serait associée.

7. CONTENU

La Municipalité encourage le partage d'informations sur les médias sociaux et est favorable aux échanges permettant de mettre en lumière les réalisations ou activités des services municipaux, en accord avec la Nétiquette jointe à l'annexe 1 de la présente Politique.

Les administrateurs désignés se doivent de livrer un contenu précis et structuré en plus de s'assurer de l'exactitude et de l'actualisation des informations publiées.



• **Activités et promotion**

La Municipalité de Saint-Hippolyte assure la promotion des activités et événements qu'elle organise sur les médias sociaux, de la même façon qu'elle le fait sur l'ensemble de ses outils de communication.

Bien que les organismes reconnus profitent de plusieurs formes de soutien de la part de la Municipalité, celle-ci ne fera aucune promotion d'activités ou diffusion de textes publicitaires concernant des événements organisés par un tiers sur Facebook ou sur le site Web municipal.

• **Relations de presse**

On retrouve l'ensemble des communiqués de presse rédigés par le Service des communications et des relations avec les citoyens sur le site Web de la Municipalité. Plusieurs d'entre eux sont également publiés intégralement ou en partie sur la (les) page(s) Facebook de la Municipalité et ce, selon la nature des sujets abordés.

Les communiqués de presse émanant d'organismes, d'associations, d'organisations ou d'entreprises ne sont pas diffusés sur le site Internet ou les comptes de médias sociaux de la Municipalité.

Par ailleurs, toutes les questions des médias doivent être acheminées au Service des communications et des relations avec les citoyens par courriel à : cnielly@saint-hippolyte.ca ou encore en composant le 450 563-2505. Aucune demande en provenance des médias ne sera traitée par l'entremise des réseaux sociaux.

• **Requêtes et plaintes**

Visant avant tout à informer les citoyens, les comptes officiels des médias sociaux de la Municipalité ne sont pas le lieu propice aux plaintes et requêtes. Pour ce faire, les citoyens sont plutôt invités à consulter le site Web de la Municipalité dans la section [services-aux-citoyens/requetes-et-plaintes/](#) ou à composer le 450 563-2505.

Bien que la Municipalité réponde à plusieurs des questions qui lui sont adressées sur les réseaux sociaux, aucune plainte ou requête ne sera traitée publiquement.



• **Employés municipaux**

La Municipalité est favorable à ce que les employés partagent les messages et publications officielles de ses comptes de médias sociaux sur leur compte personnel, en dehors de leurs heures de travail. Lors de tous leurs échanges sur les différents réseaux sociaux, les employés municipaux sont invités à demeurer vigilant afin de respecter le *Code d'éthique des employés de la Municipalité de Saint-Hippolyte*. À cet effet, toute personne à l'emploi de la Municipalité doit faire preuve de loyauté envers son employeur et ne peut, en aucun temps, émettre des commentaires portant atteinte à l'image de la Municipalité, un de ses employés, un élu ou tout membre de l'administration municipale et ce, même en ne mentionnant pas le nom de la personne visée par le commentaire.

De même, les informations obtenues par les employés municipaux sur les lieux de travail, en lien avec leurs fonctions ou leur employeur, doivent demeurer confidentielles. Aucune information de nature privée ou stratégique concernant la Municipalité, les citoyens, les employés, les partenaires ou les fournisseurs ne doivent être divulguées sur les réseaux sociaux, comme ailleurs. Cette règle s'applique aux publications des employés sur leurs comptes privés comme sur celui de la Municipalité. Ainsi, si un employé s'engage dans des discussions liées à l'administration municipale ou exprime une opinion sur le sujet, il est invité à s'identifier et à le faire en son nom personnel, en précisant bien que *ses propos ne représentent en rien l'opinion de la Municipalité*.

La Municipalité n'est pas responsable pour les dommages qui résulteraient du mauvais usage des médias sociaux par un employé. Tous les membres du personnel de la Municipalité seront considérés imputables des commentaires ou comportements jugés inappropriés sur les réseaux sociaux ou en ligne, par le biais d'une adresse électronique de la Municipalité. Advenant le non-respect de ce code de conduite, des avertissements, mesures disciplinaires ou des sanctions pourront être appliquées.

• **Abonnement**

Il est possible que la Municipalité s'abonne à certaines pages ou sites de médias sociaux avec l'objectif de suivre des organismes, des partenaires ou des citoyens qui diffusent du contenu jugé pertinent pour la réalisation de la vision municipale. Cela ne signifie pas qu'elle endosse les propos de ces médias ou individus de même qu'elle n'endosse pas les propos des abonnés de ses comptes de médias sociaux officiels.



- **Confidentialité**

Il en est de la responsabilité de chaque utilisateur de s'assurer que ses commentaires ou que les informations qu'il diffuse sur les réseaux sociaux respectent la vie privée des autres.

La Municipalité de Saint-Hippolyte est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Elle ne peut donc traiter d'un cas ou d'un dossier concernant l'administration municipale ou un citoyen ou encore, divulguer des renseignements qui lui ont été transmis sur les médias sociaux. Pour obtenir des renseignements précis, les citoyens sont invités à faire une demande d'accès à l'information auprès du Service du greffe à greffe@saint-hippolyte.ca ou en composant le 450 563-2505 # 2227.

8. GESTION DES QUESTIONS ET COMMENTAIRES

La gestion des questions et commentaires publiés sur les médias sociaux de la Municipalité de Saint-Hippolyte relève du Service des communications et des relations avec les citoyens et demeure la responsabilité des personnes autorisées seulement. Comme mentionné précédemment, les plaintes et requêtes ne sont pas traitées sur les médias sociaux et elles seront automatiquement redirigées vers le site Web de la Municipalité.

- **Délai de réponse**

Une veille constante des médias sociaux est effectuée afin d'offrir un délai de réponse rapide aux questions des usagers. À l'exception des situations d'urgence, les réponses seront offertes pendant les heures d'ouverture des bureaux, soit du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h. Pour certaines questions, la nécessité de réaliser des vérifications auprès des services concernés ou de la direction générale impliquera parfois un délai de réponse de 24 à 48 heures (jours ouvrables). Les réponses pourront être transmises publiquement ou personnellement aux usagers, en fonction de la nature des demandes.



• **Qualité des échanges**

Les internautes sont invités à se référer à la Nétiquette avant d'échanger ou de publier sur les comptes officiels de la Municipalité. Un langage courtois et poli est de mise en toutes circonstances et seuls les commentaires ou questions formulés adéquatement recevront une réponse. La Municipalité se réserve le droit d'effacer un commentaire qu'elle juge inapproprié, d'exclure un abonné ou de le bloquer si ce dernier ne respecte pas les règles de la présente Politique. Les gestionnaires de communauté de la Municipalité s'engagent à utiliser un ton respectueux et professionnel de même qu'un discours transparent véhiculant les valeurs municipales dans tous leurs échanges, partages et publications.

• **Hyperlien**

Les usagers des médias sociaux de la Municipalité de Saint-Hippolyte ont l'autorisation de publier des hyperliens, dans la mesure où le contenu concerne les sujets abordés. De son côté, la Municipalité publiera également des hyperliens si elle juge ceux-ci pertinents. Elle n'est toutefois pas responsable du contenu externe vers lesquels conduisent ces hyperliens. Le fait d'inclure des liens externes ne constitue en rien une commandite, une forme d'endossement ou une association de la Municipalité avec le site ou la page en question.

• **Langue officielle**

La qualité de la langue utilisée sur les comptes officiels de la Municipalité demeure prioritaire pour les administrateurs responsables et ceux-ci s'assurent qu'elle soit impeccable en tout temps. Assujettie à la *Charte de la langue française*, la Municipalité utilise le français dans tous ses échanges avec les citoyens. Les usagers sont donc invités à faire usage du français sur les comptes officiels de la Municipalité, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient nécessaires à la compréhension du message.

• **Droit d'auteur : Image, vidéo, logo et autre contenu**

La *Loi sur le droit d'auteur* et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent sur les réseaux sociaux. De ce fait, seules les images autorisées sont publiées sur les différents médias sociaux de la Municipalité qui s'engage à respecter la propriété intellectuelle. Toute personne souhaitant publier un message qui comporte des images, vidéos, bandes sonores ou autre contenu protégé par le droit d'auteur doit s'assurer d'avoir obtenu, au préalable, les consentements nécessaires en provenance de l'auteur ou des personnes concernées. On peut obtenir plus de renseignements sur les droits d'auteur en consultant le site de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada. Facebook propose aussi des conditions d'utilisation en lien avec ce sujet.



Également protégé par le droit d'auteur, le **logo** de la Municipalité de Saint-Hippolyte nécessite l'autorisation obligatoire du Service des communications et des relations avec les citoyens avant toute utilisation ou publication. Tous les documents sur lesquels figure le logo de la Municipalité, et destinés à être diffusés publiquement, doivent être approuvés par le Service des communications avant publication.

- **Période électorale**

La Municipalité de Saint-Hippolyte ne prendra pas parti ou ne défendra pas les candidats en période d'élection. Elle n'émettra de même aucun commentaire et ne se prononcera pas sur le sujet. Par ailleurs, les candidats aux élections municipales ne pourront utiliser les médias et comptes officiels de la Municipalité comme tribune pour faire valoir leurs idées pendant leur campagne électorale.

- **Situations d'urgence**

En cas de situation d'urgence, les communications visant la mise en œuvre du plan de mesure d'urgence de la Municipalité auront préséance sur les échanges habituels avec les abonnés des comptes de médias sociaux. L'utilisation des médias sociaux sera priorisée pour permettre une circulation rapide et efficace de l'information, en lien avec le volet communication du Plan de mesure d'urgence.

- **Mise à jour**

La Municipalité se réserve le droit de procéder à la mise à jour de cette politique sans préavis. On peut obtenir plus de renseignements sur sa mise en œuvre en contactant le Service des communications et des relations avec les citoyens à cnielly@saint-hippolyte.ca.



NÉTIQUETTE

Voici le code de conduite établi par la Municipalité afin d'assurer une utilisation adéquate de ses comptes officiels sur les médias sociaux. Cette Nétiquette figure sur les différentes pages Facebook de la Municipalité, de même que sur son site Web. Tous les utilisateurs des médias sociaux de la Municipalité incluant les citoyens, employés municipaux, organismes reconnus, partenaires et membres du conseil sont invités à en prendre connaissance avant leurs échanges, partages et publications sur les médias sociaux. Par ailleurs, les codes d'éthique et de déontologie, les lois, de même que les règlements et politiques auxquels la Municipalité et ses employés sont assujettis s'appliquent également aux médias sociaux.

- Tel que stipulé dans leur code d'éthique et de déontologie, les employés ont une obligation de loyauté envers la Municipalité et se doivent de préserver la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre de leur travail en plus de faire preuve de respect, de prudence, d'éthique et d'honneur. Ces valeurs doivent guider les employés dans leurs échanges ou publications sur les médias sociaux, comme ailleurs sur le Web, à défaut de quoi des avertissements, sanctions ou mesures disciplinaires pourraient s'appliquer.
- Les informations publiées sur les réseaux sociaux ne peuvent être associées à la position qu'un employé occupe au sein de la Municipalité et doivent être bien identifiées comme représentant uniquement le point de vue personnel de celui-ci.
- Il est interdit de publier ou de diffuser des informations pouvant porter atteinte à la réputation de la Municipalité, de ses employés, de ses administrateurs, de ses élus ou de ses fournisseurs. Les propos, commentaires ou publications ne respectant pas le code de conduite de la Nétiquette seront retirés sans délai et sans avertissement préalable et les auteurs pourront être bloqués ou exclus des comptes officiels de la Municipalité. Ne seront pas tolérés les commentaires qui :
 - Violent la vie privée ;
 - Dénigrent ou attaquent publiquement des individus ou organisations ;
 - Discriminatoires, haineux ou offensants ;
 - Agressifs, violents, grossiers, obscènes.



- Les publications d'hyperliens à caractère promotionnel ou toute publication visant à assurer la publicité d'un événement ou d'un produit seront automatiquement supprimées.
- Les échanges doivent se dérouler en français sur tous les comptes de médias sociaux de la Municipalité.
- Les commentaires ou publications hors propos et n'ayant aucun lien avec les sujets traités seront automatiquement supprimés.
- Aucune plainte ou requête ne sera traitée sur les médias sociaux. Les abonnés sont invités à les acheminer aux responsables des relations avec les citoyens sur le site Web de la Municipalité au www.saint-hippolyte.ca.
- Les demandes des médias, questions ou commentaires doivent être effectués auprès du Service des communications et des relations avec les citoyens au 450 563-2505, poste 2271.
- La promotion ou le dénigrement de partis politiques ou de leurs représentants ne sera pas tolérée.
- L'usage de majuscules sur le Web équivaut à crier. Elles sont donc à proscrire dans des échanges courtois et respectueux.
- Tout comme pour cette Nétiquette, les conditions d'utilisation de Facebook doivent être respectées en tout temps.
- L'usage de pseudonyme n'est pas accepté et les usagers sont invités à agir sous leur propre identité. Comme le contenu qui se retrouve sur les réseaux sociaux peut demeurer indéfiniment dans les moteurs recherche, il vaut mieux réfléchir aux conséquences de certaines publications ou commentaires avant de prendre la décision de les publier...

Le Service des communications et des relations avec les citoyens se réserve le droit de modifier le code de conduite de sa Nétiquette sans aucun préavis.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Municipalité de Saint-Amable, 2016. Politique d'utilisation des médias sociaux

