



# Politique d'utilisation des médias sociaux

**PRÉPARÉ PAR**  
le Service des communications  
Municipalité d'Eastman  
Août 2024  
NO : MED-2024-08



## ARTICLE 1. APPLICATION

La présente Politique d'utilisation des médias sociaux, ci-après appelée a été mise en place pour encadrer et baliser les pratiques d'utilisation des médias sociaux officiels de la Municipalité d'Eastman. Elle favorise les échanges avec les citoyennes et les citoyens et assure que ceux-ci se déroulent dans un climat de respect, en complément aux lois en vigueur.

Cette politique s'adresse à toute personne ou entité qui utilise ou participe aux discussions par le biais des médias sociaux officiels de la Municipalité.

## ARTICLE 2. OBJECTIFS DE LA PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Cette politique est évolutive et s'adapte en fonction des médias sociaux auxquels la Municipalité pourrait adhérer dans le futur. À noter que l'utilisation des médias sociaux se veut un complément des autres méthodes d'information utilisées par la Municipalité. Le site Internet demeure la principale référence.

Les médias sociaux utilisés par la Municipalité visent à rejoindre notamment : la population, les entreprises, les organismes, les collaboratrices et les collaborateurs, les touristes, les médias, le personnel œuvrant au sein du milieu municipal ainsi que toute personne s'intéressant à la Municipalité pour :

- Faire la promotion de la Municipalité, de ses événements, de ses installations et de ses services;
- Créer une communauté interactive;
- Recruter du personnel;
- Transmettre les communications urgentes;
- Participer aux échanges citoyens;
- Partager de l'information à des publics ciblés;
- Diffuser les campagnes de sensibilisation;
- Transmettre rapidement l'information.

## ARTICLE 3. CONTENU DES MÉDIAS SOCIAUX

### 3.1 INFORMATIONS CITOYENNES

La Municipalité utilisera les médias sociaux pour transmettre de l'information citoyenne, incluant toute campagne de promotion ou de sensibilisation en lien avec l'organisation municipale, ses services ou sa mission. Les informations qui proviennent de la Municipalité sont priorisées.

En cas de situation d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Municipalité sera sollicitée pour informer la population en raison de leur instantanéité et de leur rapidité de diffusion exponentielle. Les interactions qui ne concernent pas la mesure d'urgence pourront être retardées.

Les médias sociaux ne sont pas un service d'urgence. Ils sont utilisés comme un moyen de transmission d'informations pour partager une situation et informer les citoyennes et les citoyens sur les consignes à suivre.

### 3.1.1 ÉVÉNEMENTS ET ACTIVITÉS DIVERSES

La Municipalité fait la promotion de ses événements sur ses différents médias sociaux. Les organisations reconnues par la Municipalité peuvent recevoir différentes sortes de soutien. Cependant, la Municipalité ne diffuse pas les événements de ces organismes sur ses comptes officiels et ne fait pas la promotion des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire.

### 3.1.2 COMMUNIQUÉ DE PRESSE ET AVIS PUBLICS

Les communiqués de presse et avis publics publiés par la Municipalité peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à sa discrétion. Le traitement de la nouvelle et le ton seront adaptés à la plateforme utilisée. Pour consulter l'ensemble des communiqués de presse et avis publics, il est recommandé de visiter le site Web de la Municipalité.

Les communiqués de presse et avis publics d'organisations ou d'entreprises ne sont pas diffusés sur les différentes plateformes utilisées par la Municipalité.

### 3.1.3 PUBLICITÉ

La publicité faite sur les médias sociaux est à l'usage exclusif de la Municipalité et les sujets abordés sont dans l'intérêt de la population.

### 3.1.4 PLAINTES ET REQUÊTES

Bien que la Municipalité soit en interaction sur ses comptes officiels, elle ne traite pas les plaintes et les requêtes soumises par les utilisatrices et les utilisateurs sur les médias sociaux. Le personnel doit inviter les citoyennes et les citoyens qui désirent formuler une plainte ou une requête, à procéder par l'entremise du site Web, via les formulaires de demandes citoyennes.

### 3.1.5 DEMANDES MÉDIAS

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la Municipalité doivent communiquer avec les personnes responsables des relations médias par courriel ou par téléphone. Les questions ne peuvent

être soumises par l'entremise des médias sociaux. La Municipalité ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées sur ses comptes officiels.

### 3.2 DIRECTIVES DE LA RÉDACTION

Les utilisatrices et les utilisateurs des plateformes sociales de la Municipalité doivent utiliser un langage approprié lors de leurs interventions. Les administratrices et les administrateurs des comptes doivent aussi utiliser un langage respectueux et professionnel en tout temps. Les interventions effectuées sur les médias sociaux de la Municipalité s'effectuent en français, à moins que certains termes techniques ne soient requis.

### 3.3 PRÉSENCE ET VEILLE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

La gestion des commentaires a lieu pendant les heures de travail. Les commentaires envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou pendant les jours fériés seront traités le jour ouvrable suivant. Une veille est toutefois assurée pour les cas d'urgence ou situations exceptionnelles.

Certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne qui a posé une question reçoive une réponse temporaire. Par exemple, la personne pourrait recevoir une communication l'avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

## ARTICLE 4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### 4.1 SERVICE DES COMMUNICATIONS

La gestion des médias sociaux officiels de la Municipalité relève du coordonnateur en communication ou des personnes déléguées par celle-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Municipalité sur les médias sociaux doit être faite par une des personnes autorisées.

Voici les principales tâches qui relèvent de ce service en ce qui concerne les médias sociaux :

- Animer la communauté;
- Créer et gérer un calendrier éditorial;
- Création ou suppression de comptes;
- Publier et modifier de l'information (programmée ou non);
- Gérer les commentaires;
- Répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Créer du contenu;
- Veille stratégique;
- Analyser les statistiques d'utilisation.

## 4.2 ÉLUS ET EMPLOYÉS

La Municipalité est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses élus, son personnel ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la Municipalité. Une utilisation appropriée et selon les recommandations de la présente politique est cependant nécessaire.

Les membres du personnel de la Municipalité, qui possèdent un compte sur certains médias sociaux, peuvent mentionner qu'ils travaillent pour la Municipalité. Leurs messages et leurs prises de position ne doivent pas aller à l'encontre des valeurs, principes fondamentaux ou de l'image de la Municipalité.

Il est interdit aux élus et aux employés de diffuser des photos et vidéos à caractère sexuels et/ou violents afin de préserver l'image et la réputation de la municipalité.

Des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement peuvent s'appliquer si ceci n'est pas respecté.

## 4.3 PARTICIPANTE ET PARTICIPANT

La personne qui participe sur les comptes médias sociaux de la Municipalité :

- Accepte, par le fait même, d'être assujettie à la présente politique;
- Exonère la Municipalité de toute responsabilité civile quant au contenu de ce qui y est diffusé;
- Le fait à ses risques et périls;
- Assume seule l'entière responsabilité des propos qu'elle y tient et des documents qu'elle y diffuse.

Il lui appartient de protéger ses renseignements personnels.

## ARTICLE 5. NÉTIQUETTE

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Elle comprend l'ensemble des balises et codes de conduite à respecter régissant le comportement des internautes lors des échanges. Sur les comptes médias sociaux de la Municipalité, la nétiquette suivante s'applique :

- La courtoisie;
- La politesse;
- Le respect.

## ARTICLE 6. PROHIBITION

Sans limiter la généralité de ce qui précède, il est interdit d'utiliser les comptes médias sociaux de la Municipalité pour :

- Porter atteinte à la dignité, à l'honneur ou à la réputation d'une personne en évoquant, notamment, son âge, sa race, la couleur de sa peau, son sexe, son orientation sexuelle, son état civil, sa religion, ses convictions politiques, sa langue, son origine ethnique, sa condition sociale ou physique;
- Poser un geste, véhiculer un commentaire ou acheminer une image offensante, diffamatoire, harcelante, désobligeante ou perturbatrice, selon le critère d'une personne raisonnable;
- Diffuser une image ou un commentaire à connotation sexuelle ou raciale;
- Nuire à autrui;
- Causer du tort à la Municipalité;
- Diffuser une information fausse ou une remarque désobligeante sur la Municipalité, une ou un membre du Conseil, une ou un membre du personnel, une citoyenne ou un citoyen;
- Critiquer, ridiculiser ou dénoncer une ou un membre du Conseil ou une ou un membre du personnel de la Municipalité;
- Faire de la propagande;
- Intimider, menacer ou harceler quelqu'un;
- Utiliser un langage grossier ou offensant;
- Jouer un tour à une personne;
- Usurper ou tenter d'usurper l'identité d'une autre personne;
- Communiquer sans autorisation une information détenue par la Municipalité;
- Mettre en péril la sécurité et la confidentialité d'une information détenue par la Municipalité;
- Violier le secret professionnel;
- Enfreindre les droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou une tierce personne, notamment par l'usage ou la reproduction non autorisée d'un fichier électronique;
- Faire circuler une « œuvre » (photo, vidéo, etc.) ne lui appartenant pas, qu'il n'a pas l'autorisation de partager ou qui est protégée par un droit d'auteur;
- Encourager la perpétration d'une infraction ou un acte réprimé par une loi ou un règlement;
- Diffuser un commentaire :
  - Faisant la promotion ou discréditant un parti politique, une candidate ou un candidat, un fonctionnaire, une élue ou un élu ou ses idées;
  - Faisant la promotion ou discréditant une entreprise, un produit ou une cause;
  - N'étant pas en lien avec le sujet discuté ou les objectifs du média.

## 6.1 HYPERLIEN

Sur les comptes médias sociaux de la Municipalité, un hyperlien vers un site dont les pratiques ne sont pas conformes à la présente politique est immédiatement supprimé.

La présence d'un hyperlien n'implique pas que la Municipalité approuve le site Web où il conduit ou qu'elle y est associée d'une quelconque façon.

## ARTICLE 7. CONSÉQUENCE DU NON-RESPECT DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

La personne chargée de gérer ce qui est publié sur les comptes médias sociaux de la Municipalité peut:

- Y supprimer, sans préavis ou formalité préalable, tout ce qui ne respecte pas la présente politique;
- En bloquer l'accès, temporairement ou en permanence, sans préavis ou formalité préalable, à toute personne n'ayant pas respecté la présente politique.

La publication d'un commentaire ou d'un document, sur les comptes médias sociaux de la Municipalité, est un privilège et non un droit.

## ARTICLE 8. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique a été adoptée à l'unanimité par le conseil municipal le \_\_\_\_\_ par sa \_\_\_\_\_ et est entrée en vigueur à cette date.

## ANNEXE 1 - NÉTIQUETTE

Les plateformes sociales de la Municipalité permettent à la population d'interagir avec l'administration municipale, de participer aux discussions, de poser des questions et d'exprimer une opinion.

Cette nétiquette sert à établir clairement l'ensemble des règles de conduite et de politesse que nous appliquons dans nos plateformes sociales.

Les commentaires et questions des internautes sont lus durant les heures normales de travail, mais les demandes médias doivent être adressées à la personne responsable des communications à la Municipalité à [communication@eastman.quebec](mailto:communication@eastman.quebec). Les plaintes et les requêtes ne sont pas traitées sur Facebook. Les citoyens peuvent émettre un signalement ou poser une question via les demandes citoyennes sur le site web de la Municipalité.

La Municipalité souhaite encourager la participation citoyenne et le débat public, mais s'attend à ce que les échanges soient courtois et respectueux. Pour assurer un bon climat et favoriser le vivre ensemble, elle applique donc des règles et se réserve le droit de retirer tout commentaire ou de bannir des comptes qui ne respectent pas la nétiquette.

Sur ses médias sociaux, la Municipalité ne tolère pas :

- Les attaques et les insultes personnelles, même à caractère humoristique
- Toute atteinte à la vie privée ou à la réputation d'une personne
- Un ton agressif ou insistant et l'emploi abusif des majuscules (qui sont l'équivalent de crier)
- Un langage grossier, offensant, vulgaire, obscène ou malveillant
- Les propos discriminatoires, violents, racistes, harcelants, haineux, homophobes, irrespectueux, sexistes ou diffamatoires
- Les questions et commentaires contenant de l'information privée ou personnelle sur autrui
- Les propos ou les photos visant à discréditer une personne
- Les commentaires ne respectant pas la propriété intellectuelle
- Les commentaires qui ne sont pas à propos du sujet de la publication initiale
- Toute forme de sollicitation publicitaire ou promotionnelle
- Toute publication suggérant ou encourageant des activités illégales
- Les messages ou publications abusivement répétés
- Tout contenu qui a le potentiel de mettre en péril la santé ou la sécurité d'autrui ainsi que toute forme de désinformation
- La promotion d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la Municipalité d'Eastman.

Toute personne est responsable du contenu de ses interventions sur les pages officielles de la Municipalité. La Municipalité d'Eastman n'est donc pas responsable des commentaires et des opinions exprimés par les internautes sur celles-ci.

La Municipalité se réserve le droit de modifier sa nétiquette sans préavis.