

POLITIQUE D'UTILISATION

DES MÉDIAS SOCIAUX

2023-001



10, rue de la Mairie
Saint-André-d'Argenteuil (Québec)
J0V 1X0

Tables des matières

Tables des matières	2
1. Objectif de la politique	3
2. Définitions	3
3. Présence de la municipalité sur les médias sociaux.....	3
4. Objectifs d'utilisation des médias sociaux.....	3
5. Contenu des médias sociaux	4
Informations citoyennes.....	4
Événements et activités diverses	4
Communiqués de presse	4
Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi	5
Publicité et promotions	5
Plaintes et requêtes.....	5
Demandes médias	5
6. Présence et veille sur les médias sociaux.....	5
Délai de réponse.....	5
7. Rôles et responsabilités.....	6
L'employé responsable des communications	6
Direction générale	6
Élus et employés.....	6
Participants.....	6
8. Nétiquette et règles d'éthique	7
Nétiquette	7
Règles d'éthique	7
Commentaires non tolérés.....	7
Hyperliens.....	7
Abonnements	8
Prohibitions	8
Conséquences du non-respect de la présente	8
Langue officielle.....	9
9. Mise à jour de la politique	9

1. Objectif de la politique

La présente Politique éditoriale des médias sociaux pour la municipalité de Saint-André-d'Argenteuil a été mise en place pour :

- Encadrer les pratiques de gestion et d'utilisation des médias sociaux officiels
- Favoriser les échanges avec les citoyens
- Orienter les personnes en charge de gérer les médias sociaux
- Établir une netiquette et des règles d'éthique pour les participants

2. Définitions

Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

- Média social municipal : Un média numérique basé sur les technologies Web tels que les blogues, le partage de photos et de vidéos et les réseaux sociaux, mis en place par la Municipalité pour faciliter la création et le partage du contenu généré par diverses personnes, la collaboration et l'interaction sociale et auquel sont associées des applications comme Facebook, YouTube, Twitter, Google+ ou LinkedIn.
- Nétiquette : Les règles de politesse, de savoir-vivre et de bienséance établies dans la présente politique afin de régir le comportement des internautes sur un média social municipal.
- Éthique : Les règles de conduite à caractère moral établies dans la présente politique afin de régir le comportement des internautes sur un média social municipal.
- Participant : une personne qui participe à un média social municipal, à l'exclusion de celles chargées de gérer ce qui y est publié.

3. Présence de la municipalité 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 outils d'information utilisés par la Municipalité.

Le site Web demeure la principale référence.

4. Objectifs d'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux officiels visent à rejoindre les différentes parties prenantes de la Municipalité, notamment : les citoyens, les résidents saisonniers, les entreprises, les fournisseurs, les collaborateurs, les futurs citoyens, les visiteurs, les médias, les élus et les employés de la municipalité de Saint-André-d'Argenteuil.

Les médias sociaux de la Municipalité visent à :

- Augmenter la fréquence des communications avec les citoyens
- Créer une communication bidirectionnelle et une communauté interactive
- Stimuler la participation citoyenne à la vie municipale
- Développer le sentiment d'appartenance
- Contribuer au rayonnement de la municipalité de Saint-André-d'Argenteuil

Les médias sociaux sont utilisés pour :

- Promouvoir les activités, les événements, les installations et les services aux citoyens
- Diffuser de l'information d'intérêt public
- Valoriser les actions et les projets réalisés
- Recruter du personnel
- Transmettre les communications urgentes
- Participer aux échanges citoyens
- Diffuser les campagnes de sensibilisation

5. Contenu des médias sociaux

Informations citoyennes

La Municipalité utilise les médias sociaux pour transmettre de l'information citoyenne, incluant les campagnes de promotion ou de sensibilisation en lien avec l'organisation municipale, ses services ou sa mission. Seules les informations qui proviennent de la Municipalité, de ses partenaires ou d'organismes reconnus y sont partagées.

En cas de situation d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Municipalité est sollicitée pour informer les citoyens en raison de leur instantanéité et de leur rapidité de diffusion.

À noter que 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 citoyens sur les consignes à suivre.

Événements et activités diverses

La Municipalité fait la promotion de ses événements et de ceux dont elle est partenaire sur ses différents médias sociaux. Les organisations reconnues par la Municipalité peuvent recevoir différentes sortes de soutien, mais la Municipalité ne s'engage pas à diffuser automatiquement les événements de ces organismes sur ses comptes officiels.

Communiqués de presse

Tous les communiqués de presse émis par la Municipalité de Saint-André-d'Argenteuil seront publiés sur son site web officiel. Les communiqués de presse publiés par la Municipalité peuvent être diffusés sur les médias sociaux. Le choix de ces publications demeure à la discrétion de la Municipalité.

Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi

Selon les médias sociaux utilisés, les appels d'offres, les avis publics, les règlements et les offres d'emploi peuvent être diffusés par la Municipalité, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation légale.

Publicité et promotions

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

Aucune publicité provenant d'individus, de partis politiques, d'organismes ou d'entreprises n'est tolérée sur les médias sociaux de la municipalité de Saint-André-d'Argenteuil sans autorisation préalable du Service des communications.

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 utilisateurs sur les médias sociaux. Les internautes seront invités par les personnes chargées de gérer les médias sociaux municipaux à formuler une plainte en contactant directement le Service aux citoyens par téléphone ou par courriel aux coordonnées suivantes :

- Téléphone : 450 537-3527
- Courriel : info@stada.ca

Demandes médias

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la Municipalité doivent communiquer avec la direction générale 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 les médias sociaux.

6. Présence et veille sur les médias sociaux

Délai de réponse

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines interventions peuvent nécessiter des vérifications préalables auprès des différents services de la Municipalité de Saint-André-d'Argenteuil. Un délai est donc à prévoir. 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.

À moins d'une urgence qui nécessiterait une intervention immédiate, la Municipalité de Saint-André-d'Argenteuil assure une vigie et une animation de ses médias sociaux pendant les heures de travail.

7. Rôles et responsabilités

L'employé responsable des communications

La gestion des médias sociaux officiels de la Municipalité relève de l'employé responsable des communications ou des personnes déléguées par la direction générale. 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 l'employé responsable des communications en ce qui concerne les médias sociaux :

- Animer la communauté
- Créer et gérer un calendrier éditorial
- Création de nouveaux comptes (le cas échéant)
- 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

Direction générale

En ce qui a trait aux médias sociaux, la Direction générale analysera toute demande effectuée concernant la création d'un nouveau compte. Aucun service ne peut créer un compte sans d'abord obtenir l'approbation de la Direction générale.

Élus et employés

La Municipalité est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses élus, ses employés 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 est cependant nécessaire.

Les employés de la Municipalité, qui possèdent un compte sur certains médias sociaux, peuvent mentionner qu'ils sont des employés de la Municipalité. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la Municipalité et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles.

Participants

La personne qui participe à un média social municipal :

- Accepte, par le fait même, d'être assujéti 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 diffuse
- Il lui appartient de protéger ses renseignements personnels

8. Nétiquette et règles d'éthique

Une nétiquette et des règles d'éthique sont nécessaires au bon fonctionnement des médias sociaux. Elles comprennent l'ensemble des balises et codes de conduite à respecter.

La Municipalité encourage les échanges et le partage d'opinions entre les internautes, mais leur demande d'éviter de transformer le débat en discussion privée.

Nétiquette

Sur un média social municipal, la nétiquette est la suivante :

- La courtoisie
- La politesse
- Le respect
- Les grossièretés et le langage offensant y sont prohibés

Règles d'éthique

Sur un média social municipal, les règles d'éthique suivantes s'appliquent :

- Le respect du droit d'auteur
- Le respect de la vie privée
- La protection des renseignements personnels
- Les attaques ou les insultes personnelles, même celles humoristiques, les propos diffamatoires, sexistes, obscènes, haineux, racistes ou violents y sont prohibés

Commentaires non tolérés

Sur un média social municipal, les commentaires suivants sont immédiatement supprimés :

- Ceux en lien avec la scène politique municipale, scolaire, québécoise, canadienne ou internationale
- Ceux qui font la promotion ou qui discréditent une entreprise, un produit ou une cause
- Ceux qui constituent une forme de publicité ou de promotion
- Ceux qui sont accompagnés d'un document impliquant une personne qui n'a pas consenti à la diffusion de ce dernier
- Ceux qui ne sont pas en lien avec le sujet discuté ou les objectifs du média

Hyperliens

Sur un média social municipal, 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.

Abonnements

La Municipalité de Saint-André-d'Argenteuil suit les comptes Facebook d'utilisateurs qui semblent être pertinents et en lien avec son mandat en tant qu'organisme public. Le fait qu'elle suive un compte ou « aime » une page ne signifie pas qu'elle endosse ses propos ou ses activités.

Prohibitions

Sans limiter la généralité de ce qui précède, nul ne peut, d'aucune manière et en aucun temps, utiliser un média social municipal 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
- Nuire à autrui
- Causer du tort à la Municipalité
- Diffuser une information fausse ou une remarque désobligeante sur la Municipalité, un membre du Conseil, un employé ou un citoyen
- Critiquer, ridiculiser ou dénoncer un membre du Conseil ou un employé de la Municipalité
- Faire de la propagande
- Intimider, menacer ou harceler quelqu'un
- 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
- Violer le secret professionnel
- Enfreindre les droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, notamment par l'usage ou la reproduction non autorisée d'un fichier électronique
- Faire circuler une « œuvre » ne lui appartenant pas 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

Conséquences du non-respect de la présente politique

La publication d'un commentaire ou d'un document, sur un média social municipal, est un privilège et non un droit. La personne chargée de gérer ce qui est publié sur un média social municipal 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

En cas d'ambiguïté de la présente politique, l'interprétation qui en est faite par le directeur général de la Municipalité prévaut sur toute autre interprétation.

Langue officielle

Les publications effectuées sur les médias sociaux de la Municipalité de Saint-André-d'Argenteuil sont rédigées en français. Toutefois, la Municipalité se réserve le droit d'utiliser la langue anglaise pour répondre à un commentaire rédigé dans cette même langue.

9. Mise à jour de la politique

La Municipalité de Saint-André-d'Argenteuil se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié.

Merci à la MRC d'Argenteuil et de Saint-Mathieu-de-Beloeil qui nous ont permis de nous inspirer de leurs politiques.

Pour toute question concernant cette politique, veuillez-vous adresser au a.girard@stada.ca ou au 450 537-3527, poste 2025.