



Politique d'utilisation des médias sociaux

de la

Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville

Adoptée le 13 novembre 2017

Résolution numéro 2017.11.26

Table des matières

Table des matières.....	1
Introduction	2
Description	2
Objectifs de la politique	2
Champs d'application.....	3
Gestion des médias sociaux	3
Administrateurs.....	3
Gestion du contenu.....	3
Ligne éditoriale	3
Sujets abordés	4
Situations d'urgence.....	4
Publicité et hyperliens.....	5
Langue officielle	5
Droits d'auteur	5
Gestion des commentaires	5
Plaintes.....	5
Respect de la vie privée	5
Demande des médias.....	6
Nétiquette.....	6
Retrait des commentaires	6
Mise à jour	7
Entrée en vigueur.....	7
Annexe 1 : Aide-Mémoire.....	8

Introduction

L'utilisation des médias sociaux s'inscrit dans la volonté de faciliter la relation des citoyens avec la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville et d'améliorer l'accès à ses programmes et services. Il s'agit d'un moyen de communication supplémentaire permettant l'échange, la collaboration et l'interactivité pour rejoindre directement et efficacement la population. La présence active de la Municipalité à travers les réseaux sociaux lui permet de diffuser rapidement ses messages tout en améliorant sa visibilité et celle de ses actions et en augmentant son rayonnement.

Description

Selon le gouvernement fédéral, les termes « médias sociaux » et « réseaux sociaux » désignent le large éventail de services internet et mobiles qui permettent aux utilisateurs de participer à des échanges en ligne, de diffuser du contenu qu'ils ont eux-mêmes créé et de se joindre à des communautés électroniques.

Voici une liste non exhaustive des différents médias sociaux :

- Les **blogues** : journaux en ligne, souvent classés par ordre chronologique inverse. Plusieurs blogues sont hébergés gratuitement par *WordPress*, *Tumblr*, *Blogger*, etc. ;
- Les **wikis** : sites Web collectifs où chaque utilisateur peut participer à la création de contenus. Le site Web du genre le plus connu est *Wikipédia* ;
- Les sites de **réseautage social** : offrent la possibilité aux utilisateurs de se créer un profil et d'échanger des informations avec d'autres utilisateurs. *Facebook* et *LinkedIn* sont souvent les plus cités ;
- Les services de **microblogage** : permettent aux utilisateurs d'envoyer de courts messages et de partager les messages des autres, *Twitter* est le plus connu ;
- Les sites de **partage de médias** : permettent aux utilisateurs de partager du contenu médiatique comme des vidéos ou des photos. YouTube est le plus populaire, mais *Pinterest*, *Instagram*, *Vine* et *SnapChat* sont aussi très utilisés.

Objectifs de la politique

La présente politique vise à encadrer et guider l'utilisation des médias sociaux et à encourager de bonnes pratiques, tant pour le personnel de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville que pour le public. En effet, la liberté d'expression est une valeur primordiale, il est important de l'exercer en assurant un environnement où les échanges se déroulent dans un climat de respect, courtois et démocratique.

La politique vise aussi à maintenir un contenu de qualité et pertinent pour la Municipalité et ses citoyens, afin d'assurer l'efficacité et l'homogénéité des communications.

Champs d'application

Cette politique s'adresse à toute personne qui souhaite utiliser ou participer aux discussions par le biais des médias sociaux de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville.

Les élus et employés de la Municipalité qui possèdent un compte sur certains médias sociaux peuvent mentionner qu'ils sont à l'emploi de la Municipalité, cependant, 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

Les partenaires, les bénévoles et les membres de comités municipaux ne peuvent en aucun cas parler au nom de la Municipalité dans leurs publications sur le web.

Gestion des médias sociaux

Administrateurs

La personne responsable des communications de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville et toute autre personne nommée par la direction générale sont responsables de la gestion des médias sociaux officiels de la Municipalité. Toute publication de messages ou d'images au nom de la Municipalité est effectuée uniquement par une personne autorisée à le faire, et ce, afin de conserver une uniformité.

En aucun cas, il doit être interprété que la Municipalité soutient ou endosse les propos partagés par les personnes abonnées à ses médias sociaux, ni même par les médias sociaux qu'elle suit afin de s'informer.

Gestion du contenu

Le contenu des médias sociaux n'est pas laissé au hasard. Celui-ci est planifié, réfléchi et programmé pour assurer une efficacité et une efficience, ce qui signifie que la fréquence de publication devra être établie dans la réflexion.

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément des méthodes d'information dites traditionnelles utilisées par la Municipalité. Les médias sociaux doivent être utilisés en partenariat avec le site Web et le journal municipal et ne se substituent pas à ces derniers qui demeurent les principales références pour les citoyens. Les médias sociaux complètent la mission du site Web et du journal, en mettant en lumière de l'information sélectionnée et en rejoignant directement les citoyens dans leur quotidien.

Ligne éditoriale

La Municipalité s'assure de ne pas émettre d'opinion politique à travers ses différents médias sociaux. De par sa vocation, la Municipalité est un organisme neutre, au service des citoyens. Elle peut toutefois prendre une position claire sur un sujet, lorsque celle-ci peut être défendue sur les médias sociaux, avec l'accord de la direction générale.

Les médias sociaux de la Municipalité ne sont en aucun cas une tribune politique. Tous les usagers, citoyens et administrateurs, se doivent de relayer des faits avec neutralité. En aucun cas cette page ne sert à appuyer ou mousser la candidature d'un candidat ou à communiquer des opinions strictement politiques.

Sujets abordés

La Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville limite volontairement l'information diffusée en balisant les sujets traités afin d'assurer le maintien de l'intérêt des usagers pour ses médias sociaux. Voici les sujets que vous pouvez vous attendre à retrouver :

- informations pratiques :
 - travaux ;
 - services offerts aux citoyens ;
 - messages de prévention ;
 - appels d'offres et avis publics ;
- communiqués de la Municipalité et des organismes qui y sont liés ;
- informations et bons coups contribuant au rayonnement positif de notre communauté et témoignant de son dynamisme économique, culturel, sportif et communautaire ;
- informations pouvant mousser le sentiment d'appartenance à Saint-Bernard-de-Michaudville et à la région maskoutaine ;
- activités et les événements publics offerts gratuitement à la population.

Le choix des activités ou des événements partagés par la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville est à la discrétion de celle-ci. Toutefois, ceux-ci devraient être organisés ou financés par la Municipalité de façon totale ou partielle.

Les événements qui se déroulent dans la région sans nécessairement être en lien avec la Municipalité peuvent également être partagés sur les médias sociaux, bien que la Municipalité n'en ait pas l'obligation. Ces événements devront toutefois être significatifs pour les citoyens de Saint-Bernard-de-Michaudville.

Il est de la responsabilité des organisations de fournir le contenu rédactionnel et visuel si elles souhaitent que l'information soit relayée. La Municipalité n'est cependant pas obligée de diffuser l'information et privilégiera les éléments jugés, selon le contexte, comme les plus pertinents au bénéfice de l'ensemble des citoyens.

Situations d'urgence

En cas de situation d'urgence, les médias sociaux de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville peuvent être utilisés plus fréquemment qu'à l'habitude, afin de diffuser l'information jugée la plus pertinente. Par conséquent, les interactions avec les abonnés peuvent être retardées afin de prioriser les informations urgentes.

Les médias sociaux de la Municipalité ne sont pas un service d'urgence : ils sont utilisés comme moyen de transmission pour rejoindre les citoyens et citoyennes afin de les informer et partager la situation d'urgence.

Publicité et hyperliens

Aucune publicité ne sera faite sur les différents médias sociaux utilisés par la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville, à l'exception de la publicité conçue par la Municipalité. Toute publicité externe aux activités de cette dernière ne sera pas publicisée, partagée ou approuvée. Les utilisateurs qui afficheront de la publicité sur les comptes sociaux de la Municipalité recevront jusqu'à trois (3) avertissements, avant de pouvoir être exclus du compte en question.

Les utilisateurs sont autorisés à publier des hyperliens dans la mesure où le contenu de ces derniers est pertinent. La Municipalité publie également certains hyperliens qu'elle juge intéressants, mais elle ne peut être tenue responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

L'inclusion de liens externes sur la page ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou une affiliation de la Municipalité avec un site relié.

Langue officielle

Les interventions effectuées sur réseaux sociaux de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville s'effectuent en français, à moins que certains termes anglophones ne soient requis.

Droits d'auteur

L'utilisation du logo de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville nécessite le consentement de la direction générale. La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent en tout temps sur les réseaux sociaux de la Municipalité. La publication de photos, de vidéos ou de toute autre œuvre requiert d'obtenir les droits d'utilisation.

La Municipalité se réserve le droit d'utiliser et de publier dans ses outils de communications tout commentaire, nom et/ou photo publiés sur ses médias sociaux. Les photos peuvent être utilisées en totalité ou en partie avec mention des crédits.

Gestion des commentaires

La diffusion d'information et la réponse aux commentaires se feront durant les heures d'ouverture du bureau municipal. Les commentaires envoyés après les heures de bureau ou durant les jours fériés seront répondus le plus rapidement possible. Il est important de noter que certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne ayant posé une question sur les médias sociaux de la Municipalité reçoive une réponse temporaire lui mentionnant que la Municipalité a bien lu sa question, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

Dans le cas où une question nécessiterait davantage d'explications ou serait considérée de nature privée, le gestionnaire de la Municipalité peut adresser l'utilisateur à une autre ressource.

Plaintes

Les plaintes des citoyens et citoyennes ne seront pas traitées publiquement sur les médias sociaux. Les gestionnaires des médias sociaux s'assureront de faire un suivi et de transmettre les coordonnées des personnes à rejoindre pour émettre les plaintes.

Respect de la vie privée

Chaque utilisateur a la responsabilité personnelle de ses commentaires et des renseignements qu'il fournit ainsi que la responsabilité de protéger sa vie privée et de respecter la vie privée des autres

en ne publiant pas d'informations confidentielles. La Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises et ne peut traiter d'un cas ou d'un dossier en particulier sur ses réseaux sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle.

Toute personne qui désire obtenir des renseignements précis doit effectuer une demande d'accès à l'information auprès de l'administration municipale.

Demande des médias

Les demandes d'entrevue et les questions des médias ne seront pas traitées sur les médias sociaux, qu'il s'agisse de messages privés ou non. Les utilisateurs en question devront continuer de passer par le bureau municipal pour toute demande.

Nétiquette

La nétiquette, contraction des mots «Net» et «Étiquette», est l'ensemble des règles, formelles et informelles, de conduite et de courtoisie régissant l'utilisation des médias sociaux. Ces règles s'appliquent tant au personnel, aux élus qu'aux utilisateurs des médias sociaux de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville. Chaque utilisateur est responsable des commentaires qu'il écrit et des renseignements qu'il fournit. Toute personne qui ne respecte pas les règles de conduite suivantes pourra être exclue de façon temporaire ou permanente des espaces de discussion :

1. Utiliser un langage respectueux en tout temps ;
2. Éviter l'emploi abusif de lettres majuscules (considéré comme crier) ;
3. Éviter la publication de messages répétitifs ou hors sujet ;
4. Éviter les messages violant la vie privée d'une personne ;
5. Interdiction de tenir des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes, sexistes ou de nature sexuelle ;
6. Les messages à des fins publicitaires ou promotionnelles ne sont pas permis et seront effacés ;
7. Aucune promotion ni disgrâce d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la Municipalité n'est autorisée ;
8. Devant le doute quant à la véracité ou l'utilité d'un propos, il est préférable de s'abstenir de l'écrire ;
9. La falsification et l'usurpation d'identité sont strictement interdites ;
10. Les usagers ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec et la Loi sur la protection du droit d'auteur.

Retrait des commentaires

La Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville se réserve le droit de retirer tous les commentaires qui contreviendraient à la nétiquette et à la présente politique.

Mise à jour

La Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis, si elle le juge approprié.

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le jour de sa publication.

Fait et donné à Saint-Bernard-de-Michaudville, en ce 13^e jour de novembre 2017.

Francine Morin, maire

Sylvie Chaput, directrice générale
et secrétaire-trésorière

Annexe 1 : Aide-Mémoire

NE JAMAIS OUBLIER ...

1. Les Médias Sociaux sont viraux.
Vous commentez, partagez, cliquez J'aime ... Vos amis et peut-être les amis de vos amis ou la planète entière peuvent voir votre publication.
2. Internet n'est pas anonyme.
Vous êtes personnellement responsable du contenu que vous publiez sur Internet.
3. Internet à une mémoire d'éléphant.
Avec un grand nombre d'informations publiées sur les médias sociaux, celles-ci sont vite désuètes. Cependant, toutes les informations publiées en ligne, même celles supprimées, y demeurent longtemps.
4. Faites une pause.
Toujours bien réfléchir aux conséquences et à l'utilité d'une communication avant de l'envoyer. Relisez-vous plus d'une fois et relisez aussi le contenu auquel vous réagissez.
5. Honnêteté et respect.
Ne publiez pas de billets ou de liens reliés à du contenu contraire à la Politique d'utilisation des médias sociaux de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville.
6. Citez vos sources.
Chacun ses responsabilités. Faites toujours un lien vers l'auteur ou le site original.
7. Référez aux spécialistes.
Limitez-vous à votre domaine d'expertise et déchargez-vous des responsabilités qui ne sont pas les vôtres. Vous vous assurerez de donner le meilleur service en dirigeant vos interlocuteurs vers les sources appropriées et reconnues.

DEMANDEZ-VOUS...

1. Le diriez-vous à haute voix ?
La frontière est floue aujourd'hui entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Écrivez toujours comme si tout le monde pouvait vous lire. N'écrivez jamais quelque chose que vous ne seriez pas prêt à dire à haute voix aux personnes concernées.
2. Quelle image voulez-vous que les autres aient de vous ? Comment les autres peuvent interpréter mes propos ?
3. Est-ce confidentiel ?
Suivre les consignes de protection des renseignements personnels et confidentiels énoncés dans la Politique d'utilisation des médias sociaux de la Municipalité de Saint-Bernard-de-Michaudville.
4. Est-ce pertinent ?
Ajoutez du contenu intéressant qui ajoute de la valeur.
5. Est-ce que j'alimente la polémique ?
Si vous trouvez un commentaire négatif en ligne sur vous-même ou sur la Municipalité, ne répliquez pas avec un autre commentaire négatif. Avisez immédiatement la direction générale.