



Politique d'utilisation  
des médias et des réseaux sociaux de la  
Municipalité de Sainte-Sophie

Adoptée le 15 janvier 2019

## Objectif de la politique

Cette politique d'utilisation s'adresse à toute personne utilisant et participant sur les médias et les réseaux sociaux officiels de la Municipalité de Sainte-Sophie.

Elle vise à encadrer la conduite des utilisateurs afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

### 1. Définition des médias et des réseaux sociaux

La politique d'utilisation présente les engagements, les orientations et les règles de la Municipalité de Sainte-Sophie en matière de diffusion des contenus sur ses médias et ses réseaux sociaux. Elle permet entre autres d'identifier les personnes autorisées à diffuser du contenu, mais aussi à spécifier le contenu autorisé en lien avec la mission et les objectifs de la Municipalité de Sainte-Sophie.

Journal Le Contact de chez nous

Site Internet : [stesophie.ca](http://stesophie.ca)

Facebook officiel : Municipalité de Sainte-Sophie

Compte sur YouTube : Municipalité de Sainte-Sophie - YouTube

### 2. Partenariat avec le site Internet

L'utilisation des réseaux sociaux se veut un complément des méthodes d'information ordinaires utilisées par la Municipalité de Sainte-Sophie. Les réseaux sociaux doivent être utilisés en partenariat avec le site Internet. Ces derniers ne se substituent pas au site Internet, qui demeure la principale référence pour les citoyens. Les réseaux sociaux complètent la mission du site Internet, en mettant en lumière de l'information sélectionnée et en rejoignant directement les citoyens dans leur quotidien.

### 3. Médias et réseaux sociaux utilisés

Seuls les comptes autorisés par la direction générale peuvent être utilisés. Uniquement les employés désignés comme responsables peuvent gérer les comptes au nom de la Municipalité de Sainte-Sophie.

## 4. Objectifs de l'utilisation des médias et des réseaux sociaux

Les médias et les réseaux sociaux utilisés par la Municipalité de Sainte-Sophie visent à :

- Informer les citoyens et les citoyennes;
- Dynamiser l'image de la Municipalité et contribuer à son rayonnement;
- Valoriser les projets réalisés;
- Favoriser la participation citoyenne à la vie municipale;
- Faire des placements publicitaires municipaux à peu de frais;
- Développer le sentiment d'appartenance;
- Promouvoir les activités, les événements et les services offerts aux citoyens.

## 5. Publics cibles

Plusieurs publics cibles sont visés par les médias et les réseaux sociaux de la Municipalité : résidents, citoyens corporatifs, entreprises, employés, futurs citoyens, visiteurs, fournisseurs, collaborateurs, organismes, regroupements, toute personne faisant partie du milieu municipal ou intéressée par des sujets de nature municipale.

## 6. Positionnement

La Municipalité de Sainte-Sophie est favorable à l'utilisation appropriée des médias et des réseaux sociaux et encourage ses employés ainsi que toute personne intéressée par les activités et les services municipaux à participer à la vie numérique, à partager et à faire rayonner ses messages officiels.

## **7. Contenu des médias et des réseaux sociaux**

Le service des communications souhaite partager de l'information municipale grâce à des plateformes qui permettent un lieu d'échanges. Toute personne intéressée par l'actualité municipale est encouragée à participer aux partages, dans la mesure où elle respecte les règles établies telles que spécifiées en annexe – règles de conduite et de politesse.

## **8. Ligne éditoriale**

La Municipalité de Sainte-Sophie s'assure de ne pas émettre d'opinion politique à travers ses différents médias et réseaux sociaux. De par sa vocation, la Municipalité est un organisme neutre, au service des citoyens.

## **9. Période d'élections**

Lors de période électorale, la Municipalité de Sainte-Sophie ne doit en aucun cas prendre parti ou défendre les candidats, ni émettre des commentaires ou des opinions sur le sujet. Durant des élections municipales, les candidats aux différents postes de conseillers ou à la mairie ne pourront pas utiliser les médias et les réseaux sociaux officiels de la Municipalité de Sainte-Sophie pour présenter leurs idées.

## **10. Événements ou activités diverses**

Le choix des activités ou des événements partagés par la Municipalité de Sainte-Sophie est à la discrétion de celle-ci. Toutefois, ceux-ci devraient être organisés en grande partie par la Municipalité ou avoir une vocation municipale.

## **11. Communiqués de presse**

Les communiqués de presse publiés par la Municipalité de Sainte-Sophie peuvent être diffusés sur les médias et les réseaux sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à la discrétion de la Municipalité. Pour avoir accès à l'ensemble des communiqués de presse, il est recommandé de visiter le site Internet de la Municipalité au [stesophie.ca](http://stesophie.ca).

## 12. Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi

Selon les médias et les réseaux sociaux utilisés, les appels d'offres, les avis publics, les règlements et les offres d'emploi peuvent être diffusés par la Municipalité de Sainte-Sophie, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation. Pour avoir accès à toutes les publications, il est recommandé de consulter le site Internet de la Municipalité au [stesophie.ca](http://stesophie.ca).

## 13. Publicités

Aucune publicité ne sera faite sur le site Internet et sur la page Facebook utilisé par la Municipalité de Sainte-Sophie, à l'exception des placements publicitaires municipaux. Toute publicité externe aux activités de la Municipalité de Sainte-Sophie ne sera pas publicisée, partagée ou approuvée. Les utilisateurs qui afficheront de la publicité sur les comptes sociaux de la Municipalité de Sainte-Sophie recevront jusqu'à deux (2) avertissements, avant de devoir être exclus du compte en question.

## 14. Hyperliens

Les utilisateurs de la page Facebook de la Municipalité de Sainte-Sophie sont autorisés à publier des hyperliens, dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets qui ont récemment été abordés. La Municipalité publie aussi des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés, mais n'est pas responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

## 15. Plaintes, requêtes et gestion des demandes

La gestion des demandes d'information et des commentaires est un élément important des médias sociaux. La Municipalité de Sainte-Sophie encourage la participation citoyenne sur l'ensemble de ses médias et ses réseaux sociaux, bien qu'elle ait mis en place des règles de conduite et de politesse visant à encadrer les interactions avec les abonnés.

La Municipalité de Sainte-Sophie publie dans les médias et les réseaux sociaux de l'information pertinente en lien avec des demandes reçues. Les plaintes, requêtes et demandes des citoyens ne seront pas traitées publiquement sur les

réseaux sociaux. Pour formuler une plainte, une requête ou une demande d'information, les citoyens devront communiquer directement avec la Municipalité de Sainte-Sophie à l'aide du formulaire Web à l'adresse : <https://stesophie.ca/Plaintes>, par courriel au [courrier@stesophie.ca](mailto:courrier@stesophie.ca) ou par téléphone au 450 438-7784, poste 5225. Le service des communications s'assurera que le service visé par les demandes soit avisé et qu'un suivi auprès de la personne ayant formulé celles-ci soit effectué.

Comme spécifié dans les règles de conduite et de politesse, les internautes doivent utiliser un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de la Municipalité.

## 16. Demandes médias

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

## 17. Abonnements et abonnés

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

La Municipalité de Sainte-Sophie doit toutefois s'assurer de suivre du contenu pertinent, en lien avec sa vocation d'administration municipale. Il est également possible de suivre des organismes reconnus par la Municipalité, tout comme des citoyens et citoyennes, si le contenu qu'ils diffusent est pertinent.

## 18. Règles de conduite et de politesse

Les règles de conduites et de politesse sont nécessaires au bon fonctionnement des médias et des réseaux sociaux. Celles-ci se retrouvent en annexe de la présente politique d'utilisation des médias et des réseaux sociaux. Lesdites règles seront publiées sur le site Internet de la Municipalité. Il sera supposé que tous les utilisateurs ont pris connaissance de ses règles et les acceptent telles quelles.

## 19. Situations d'urgence

En cas de situation d'urgence, les médias sociaux de la Municipalité de Sainte-Sophie 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 de Sainte-Sophie 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.

## 20. Gestion des médias et des réseaux sociaux

Le service des communications a la responsabilité de gérer les comptes sociaux officiels de la Municipalité de Sainte-Sophie et doit le faire en respectant les valeurs de l'organisation municipale et en divulguant des informations exactes dans des délais raisonnables.

## 21. Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux

Afin de suivre l'évolution des technologies et des communications, la Municipalité de Sainte-Sophie s'assurera de demeurer à l'écoute des besoins des citoyens et adaptera sa présence Web au besoin.

La création de nouveaux comptes sur les médias et réseaux sociaux devra obligatoirement obtenir l'approbation de la Direction générale. La mise en place de nouveaux comptes devra être analysée et planifiée afin de bien comprendre la clientèle cible.

## 22. Langue officielle

Le service des communications publiera de l'information sur les comptes sociaux de la Municipalité de Sainte-Sophie en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis. La qualité de la langue doit également être impeccable en toute circonstance. Les plaintes, requêtes ou demandes formulées dans la deuxième langue officielle (anglais) pourront être répondues également dans la deuxième langue pour faciliter l'échange et la compréhension.

## **23. Représentation de la Municipalité dans les médias et les réseaux sociaux**

Les employés de la Municipalité ne peuvent en aucun cas répondre au nom de la Municipalité de Sainte-Sophie sur ou avec leurs médias et réseaux sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la Municipalité de Sainte-Sophie peuvent répondre au nom de la Municipalité.

Les employés de la Municipalité ont en tout temps l'obligation de préserver la confidentialité de l'information obtenue dans le cadre de leur travail. Aussi, il doit agir en conformité avec l'obligation de loyauté qui leur incombe à l'égard de la Municipalité.

Les employés de la Municipalité sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias et réseaux sociaux personnels. Il est important de rappeler que plusieurs médias et réseaux sociaux peuvent être publics et que les informations peuvent être visibles de tous. Les employés de la Municipalité doivent donc faire preuve de jugement dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur.

## **24. Le conseil municipal**

Les membres du conseil municipal ne sont pas assujettis aux mêmes contraintes que les employés de la Municipalité. Les médias et les réseaux sociaux de la Municipalité de Sainte-Sophie sont utilisés afin de véhiculer des informations relatives à l'administration municipale, ce qui n'inclut pas le volet politique.

Ainsi, lorsqu'ils expriment leurs opinions politiques, les membres du conseil municipal devront le faire sur leurs comptes personnels. Ils devront également faire preuve de parcimonie s'ils émettent des commentaires sur les médias et les réseaux sociaux utilisés et gérés par la Municipalité.

## **25. Utilisation de l'image de la Municipalité**

Le logo officiel de la Municipalité doit apparaître sur les différents médias et réseaux sociaux utilisés par la Municipalité de Sainte-Sophie. L'utilisation du logo est interdite sans le consentement explicite de la part du service des communications.

## 26. Droit d'auteur et respect de la vie privée

La Municipalité de Sainte-Sophie s'assure de respecter le droit d'auteur et la vie privée lors de ses publications. Par conséquent, seules les images autorisées sont publiées sur les différents médias et réseaux sociaux de la Municipalité. Au besoin, la source des images est indiquée directement sur les images publiées ou dans le texte qui accompagne les images en question.

## 27. Sanction

Les individus qui tentent d'ouvrir un compte sur les médias et les réseaux sociaux au nom de la Municipalité ou d'une identité lui étant associée pourront faire face à la justice.

## ANNEXE - RÈGLES DE CONDUITE ET DE POLITESSE

Les médias et les réseaux sociaux utilisés et gérés par la Municipalité de Sainte-Sophie comportent certaines règles. Les utilisateurs sont invités à en prendre connaissance avant d'interagir sur ceux-ci.

Il est toutefois tenu pour acquis que ces conditions sont comprises de tous et, par conséquent, s'appliquent sans avertissement préalable.

La Municipalité de Sainte-Sophie possède actuellement un (1) journal trimestriel

- Le Contact de chez nous

La Municipalité de Sainte-Sophie possède actuellement un (1) site Internet

- [stesophie.ca](http://stesophie.ca)

La Municipalité de Sainte-Sophie possède actuellement un (1) compte sur Facebook :

- Municipalité de Sainte-Sophie

La Municipalité de Sainte-Sophie possède actuellement un (1) compte sur YouTube :

- Municipalité de Sainte-Sophie

Sachez que seuls ces médias et réseaux sociaux sont reconnus par la direction générale et le conseil municipal de la Municipalité de Sainte-Sophie. Tout autre profil ou page sur les médias et les réseaux sociaux qui publient sous le nom de la Municipalité de Sainte-Sophie ou d'une de ses propriétés s'expose à des conséquences légales.

Les médias et les réseaux sociaux sont en place pour informer, mais également pour permettre les partages. Les citoyens et citoyennes sont donc invités à participer aux échanges.

Toutefois, certaines règles s'appliquent, à savoir :

La Municipalité de Sainte-Sophie encourage la diffusion et le partage d'information mise à la disponibilité des abonnés;

- La Municipalité de Sainte-Sophie encourage fortement les abonnés à utiliser un langage approprié lors des échanges;
- La Municipalité de Sainte-Sophie demande aux abonnés le respect des autres utilisateurs dans leurs propos. Tout commentaire jugé diffamatoire, inapproprié, offensant, irrespectueux, raciste, sexiste, agressif, violent ou harcelant sera automatiquement supprimé;
- La Municipalité de Sainte-Sophie se réserve le droit de bloquer un abonné si celui-ci contrevient aux règles de conduite et de politesse. La Municipalité de Sainte-Sophie émettra au préalable un avertissement aux abonnés en question;
- Seules les publicités municipales créées et autorisées par la Municipalité de Sainte-Sophie seront permises. Les autres publications à caractère publicitaire ne seront pas autorisées et seront supprimées;
- Les publications de la Municipalité de Sainte-Sophie n'engagent que la Municipalité de Sainte-Sophie, même si elles mentionnent d'autres organismes. Par conséquent, si des informations publiées sont inexactes, la Municipalité de Sainte-Sophie n'en sera pas tenue responsable;
- Les conditions d'utilisation des médias et des réseaux sociaux respectifs, de même que les différents articles des codes civil et criminel du Québec doivent être respectés.

Les comptes officiels de la Municipalité de Sainte-Sophie sont gérés sur les heures d'ouverture des bureaux par le service des communications. La Municipalité de Sainte-Sophie se réserve le droit de modifier les règles de conduite et de politesse sans préavis.