



## **Politique d'utilisation des médias sociaux de la Municipalité de Lambton**

6 juin 2017

Adoptée lors de la séance ordinaire du 13 juin 2017

## Table des matières

<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>2</b>
<b>SECTION 1 PRÉAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>SECTION 2 DÉFINITION .....</b>	<b>3</b>
<b>SECTION 3 PUBLICS CIBLES.....</b>	<b>3</b>
<b>SECTION 4 OBJECTIFS.....</b>	<b>4</b>
<b>SECTION 5 ADMINISTRATEURS .....</b>	<b>4</b>
<b>SECTION 6 ORGANISMES RECONNUS.....</b>	<b>5</b>
<b>SECTION 7 CONTENU .....</b>	<b>5</b>
<b>SECTION 8 BALISES À RESPECTER .....</b>	<b>6</b>
<b>SECTION 9 BIENSÉANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>SECTION 10 ÉLUS ET EMPLOYÉS .....</b>	<b>7</b>
<b>SECTION 11 DEMANDES MÉDIAS .....</b>	<b>7</b>
<b>SECTION 12 PLAINTES .....</b>	<b>7</b>
<b>SECTION 13 LIEUX D'ÉCHANGES.....</b>	<b>7</b>
<b>SECTION 14 COMMUNIQUÉ DE PRESSE.....</b>	<b>8</b>
<b>SECTION 15 ÉVÉNEMENTS ET PUBLICITÉ .....</b>	<b>8</b>
<b>SECTION 16 HYPERLIENS.....</b>	<b>8</b>
<b>SECTION 17 GESTION DES COMMENTAIRES ET DES RÉSEAUX SOCIAUX .....</b>	<b>9</b>
<b>SECTION 18 LANGUE OFFICIELLE .....</b>	<b>9</b>
<b>SECTION 19 SOURCE .....</b>	<b>10</b>
<b>SECTION 20 CONTENU PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR .....</b>	<b>10</b>
<b>SECTION 21 DÉLAI DE RÉPONSE .....</b>	<b>10</b>
<b>SECTION 22 MESURES D'URGENCE .....</b>	<b>11</b>
<b>SECTION 23 MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE.....</b>	<b>11</b>

## Section 1 Préambule

La présente politique s'adresse à toute personne qui désire utiliser ou encore participer aux discussions via les réseaux sociaux officiels de la Municipalité de Lambton. Cette politique vise à encadrer les conduites des utilisateurs, que ce soit un employé(e) de la municipalité ou un citoyen(ne), sur les médias sociaux afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux. Le but premier est d'établir des balises précises concernant l'utilisation de ces réseaux pour la Municipalité de Lambton.

À noter que cette politique est évolutive en fonction des réseaux sociaux auxquels la municipalité accédera au gré du temps. En fonction des ressources, la Municipalité de Lambton a créé en premier lieu un compte *Facebook*. Une fois l'intégration réussie, la Municipalité de Lambton pourra ajouter, si elle le juge à propos, d'autres médias sociaux, tels que *Twitter*, *Youtube*, *Blogues*, *Flickr*, *LinkedIn*, etc.

## Section 2 Définition

La politique d'utilisation des médias sociaux présente les orientations, engagements et règles de la Municipalité de Lambton en matière de diffusion des contenus sur *Facebook*, et éventuellement d'autres plateformes.

Cette politique permet entre autres d'identifier les personnes autorisées à diffuser du contenu sur les médias sociaux de la Municipalité. Elle précise aussi le contenu autorisé en lien avec la mission et les objectifs de la Municipalité de Lambton.

## Section 3 Publics cibles

La politique d'utilisation des médias sociaux s'adresse aux résidentes et résidants, aux employés, aux citoyens corporatifs, aux entreprises, aux fournisseurs, aux collaborateurs, aux futurs citoyens, aux visiteurs, ainsi qu'à toute personne œuvrant au sein du milieu municipal.

## Section 4 Objectifs

Les communications de la Municipalité de Lambton et l'utilisation par les citoyens des médias sociaux s'appuient sur les valeurs de la municipalité. Ces valeurs font référence à la contribution de l'image de marque de Lambton, à la promotion de la fierté collective, à son dynamisme, à la transparence des communications, ainsi qu'au respect des personnes et des lois.

L'accès de la Municipalité de Lambton aux médias sociaux est inévitable afin d'obtenir plus de visibilité instantanée. Ce médium permet également de partager des informations pertinentes pour le public ciblé, comme de divulguer les nouvelles, de faire de la promotion d'activités et d'événements, d'annoncer des règlements et des avis importants, d'afficher une campagne de sensibilisation ou d'information et bien plus. De plus, ces moyens de communication permettront d'interagir avec le public et connaître leur opinion sur les activités municipales, les services et autres.

## Section 5 Administrateurs

La Direction générale de la Municipalité de Lambton est responsable de la gestion des médias sociaux officiels de la Municipalité. Toutes publications de messages ou d'images au nom de la Municipalité sur les médias sociaux doivent être accomplies par l'une des personnes autorisées, soit un employé désigné par la Direction générale, à diffuser ces informations, et ce, afin de garantir une uniformité de l'information et un produit rendu de niveau professionnel, tant sur le plan rédactionnel qu'esthétique.

Les employés ne peuvent en aucun cas parler au nom de la municipalité dans leurs publications sur le Web. Il en est de même pour les partenaires de la Municipalité, les bénévoles, les membres de commissions et de comités.

À noter qu'une seule plateforme par type de médias sociaux sera créée. Dans le cas de *Facebook*, une seule page officielle de la Municipalité de Lambton sera générée. Un service municipal, un employé ou les membres des comités et commissions de participation citoyenne ne peuvent créer leur propre page *Facebook*. Pour toute diffusion d'information auprès de la population, les membres doivent contacter la Direction générale afin d'obtenir une autorisation.

Dans le cas où un Service désire bénéficier d'une plateforme sur un réseau social, une

demande devra alors être effectuée auprès de la Direction générale. Cette dernière analysera la demande de création d'un compte. Il reste qu'en aucun cas, un Service ne peut créer un compte sans obtenir l'approbation de la Direction générale de la Municipalité.

## **Section 6 Organismes reconnus**

Les organismes reconnus par la Municipalité de Lambton bénéficient du soutien du service des communications pour la promotion de leurs activités, événements et offres de services. Ils peuvent bénéficier de visibilité sur les médias sociaux de la Municipalité de Lambton. Pour en bénéficier, ils doivent acheminer une demande au service des communications qui aura la responsabilité d'analyser la demande, transmettre l'approbation ou le refus ainsi que les raisons et mettre en lignes les informations sur les médias sociaux. Les organismes reconnus ne sont pas autorisés à publier directement une nouvelle sur les médias sociaux de la Municipalité.

## **Section 7 Contenu**

À la base de tout, la présence de la Municipalité de Lambton sur les réseaux sociaux permet d'ajouter un nouveau médium de communication permettant d'informer la population. Ces nouveaux moyens de communication sont extrêmement rapides et efficaces afin de joindre un maximum de personnes.

Par le fait même, le service des communications souhaite entretenir des échanges avec le public cible afin de partager du contenu qui répond à la mission de la Municipalité. Pour le service, il est important d'établir un climat d'échange et d'ouverture avec les citoyens, et ce, dans la mesure où ils respectent les règles établies.

Les employés attitrés à la gestion des pages *Facebook* sont des courroies de transmission des valeurs de l'organisation et s'assurent de divulguer des informations exactes et véridiques dans des délais raisonnables. La transparence et le respect priment en tout temps dans les publications de la Municipalité de Lambton. Il n'en demeure pas moins que des balises et codes de conduite sont mis de l'avant et se doivent d'être respectés!

Seuls les employés ayant reçu l'autorisation d'agir à titre de communicateurs mandataires de la Municipalité peuvent diffuser de l'information en leur capacité professionnelle.

## **Section 8 Balises à respecter**

Voici quelques codes de conduite établis par la Municipalité de Lambton afin d'éviter toute ambiguïté dans l'utilisation de ses réseaux sociaux.

## **Section 9 Bienséance**

Le bon comportement des internautes dans le réseau est primordial, notamment lors d'échanges dans les forums. La page *Facebook* officielle de la Municipalité de Lambton est un lieu d'échanges, mais également d'informations. Afin de préserver un climat de courtoisie dans les diverses discussions, la Municipalité priorise certaines règles de conduite et se réserve le droit de retirer du contenu si les règles suivantes ne sont pas respectées :

1. utiliser un langage respectueux dans les commentaires et interventions;
2. éviter tout propos ne contribuant pas de façon positive au rayonnement de la Municipalité;
3. éviter la publication de message à répétition ou hors sujet;
4. respecter la vie privée des gens en ne publiant pas d'information confidentielle;
5. interdiction de tenir des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs ainsi que toute attaque personnelle ou atteinte à la vie privée;
6. aucune sollicitation publicitaire ou promotionnelle n'est permise. Seule la promotion des événements organisés par la Municipalité ou les organismes reconnus par la Municipalité est acceptée;
7. les autres organismes non reconnus ne peuvent en aucun temps se servir de la page *Facebook* de la Municipalité de Lambton pour promouvoir leurs événements;
8. aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la municipalité n'est autorisée;
9. les échanges se déroulent en français. Certains termes techniques et /ou réponses peuvent être inscrits en anglais, à la discrétion de la Municipalité;
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, la Loi sur la protection du droit d'auteur, etc.;
11. respecter les conditions d'utilisation de *Facebook* et des plateformes mises de l'avant;
12. les administrateurs des réseaux sociaux de la Municipalité de Lambton se réserve le droit d'exclure de sa page un commentaire ou un personne qui ne respecte pas les règles de conduite décrites précédemment.

## **Section 10 Élus et employés**

Les élus et employés de la Municipalité de Lambton qui possèdent un compte sur certains médias sociaux comme *Facebook* 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. À noter que la Municipalité n'endosse aucun commentaire dit personnel. Les opinions et informations avancées doivent également respecter les règles de bienséance. En fait, toute personne identifiée à l'emploi de la Municipalité de Lambton se doit de maintenir une image positive de la Municipalité et une communication éditoriale qui soit cohérente avec les buts et objectifs de cette dernière.

## **Section 11 Demandes médias**

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à un employé de la Municipalité de Lambton ou obtenir une entrevue doivent contacter le service des communications par courriel à [communication@lambton.ca](mailto:communication@lambton.ca) ou par téléphone au 418 486-7438. En aucun temps, les questions ne peuvent être soumises via les médias sociaux et la Municipalité de Lambton précise qu'elle ne répondra pas aux demandes médias adressées sur ces réseaux.

## **Section 12 Plaintes**

La Municipalité va répondre à plusieurs questions publiées sur sa page *Facebook*, mais il faut considérer qu'elle ne traite pas les plaintes soumises par les utilisateurs sur les réseaux sociaux. Toute personne qui désire formuler une plainte n'a qu'à le faire en communiquant avec la Municipalité de Lambton en composant le 418 486-7438.

## **Section 13 Lieux d'échanges**

Il est permis de discuter de différents sujets sur les réseaux sociaux de la Municipalité de Lambton en autant que les utilisateurs respectent les règles de bienséance. À noter que la Municipalité ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à

des questions qui enfreignent des règles d'éthiques et de déontologie.

## **Section 14 Communiqué de Presse**

Tous les communiqués de presse de la Municipalité de Lambton sont publiés sur son site Web officiel. La plupart de ces communiqués de presse rédigés par la Municipalité ainsi que toute information considérée pertinente pour les abonnés sont aussi publiés sur ses réseaux sociaux.

## **Section 15 Événements et publicité**

La Municipalité de Lambton fait la promotion des événements des organismes reconnus par la Municipalité et analyse toutes autres demandes avant la diffusion sur les médias sociaux. Il est de la responsabilité de ces organismes de fournir le contenu rédactionnel et visuel s'ils souhaitent que l'information soit relayée par la page *Facebook*. 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.

Aucun message publicitaire provenant d'entreprises ou d'organismes non reconnus par la Municipalité et œuvrant sur le territoire n'est toléré sur les médias sociaux de la Municipalité de Lambton.

## **Section 16 Hyperliens**

Les utilisateurs des réseaux sociaux de la Municipalité sont autorisés à publier des hyperliens dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets qui sont abordés. La Municipalité peut également publier des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés et en lien avec ses objectifs et sa mission. Le service des communications n'est toutefois pas responsable du contenu externe vers lesquels mènent ces hyperliens.

Il va s'en dire que 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'information confidentielle. La Municipalité de Lambton 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 les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentielle comme des informations relatives aux dossiers d'enquêtes.

Toute personne qui désire obtenir des renseignements précis doit effectuer une demande d'accès à l'information auprès du responsable à la Municipalité de Lambton, soit à la direction générale. Il est possible de la joindre par téléphone au 418 486 7438, poste 23, par courriel à [dg@lambton.ca](mailto:dg@lambton.ca) ou en personne à l'hôtel de ville, situé au 230, rue Du Collège.

## **Section 17 Gestion des commentaires et des réseaux sociaux**

Comme précisé dans la partie « Balises à respecter », les utilisateurs doivent utiliser un langage approprié lors de leurs interventions sur les comptes officiels de la Municipalité de Lambton. Les administrateurs de notre communauté se doivent aussi d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Ces derniers tiendront un discours professionnel, institutionnel et transparent et tenteront de dégager dans leurs propos les valeurs de la Municipalité.

Dans le cas où une question nécessite davantage d'explications ou est considérée de nature privée, le gestionnaire de la Municipalité peut référer l'utilisateur à une autre ressource. Il se réserve également le droit de retirer tout commentaire qu'il juge inapproprié ou qui ne respecte pas les règles établies par la Municipalité ou encore les conditions d'utilisation en vigueur sur *Facebook*.

La Municipalité peut bannir un abonné dans le cas où elle constate que ce dernier récidive dans le non-respect des diverses politiques citées précédemment.

## **Section 18 Langue officielle**

Les interventions effectuées sur les réseaux sociaux de la Municipalité de Lambton s'effectuent en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis. La qualité de la langue doit également être impeccable en toute circonstance, du moins pour les gestionnaires des pages.

## Section 19 Source

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées dans les canaux d'informations habituels. Les réseaux sociaux de la Municipalité de Lambton s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers.

Si du contenu disponible sur les réseaux sociaux de la Municipalité diffère du contenu du site Web ([www.lambton.qc.ca](http://www.lambton.qc.ca)), le contenu du site Web prévaudra. En fait, en tout temps l'information disponible en personne à l'hôtel de ville aura préséance sur toutes les autres informations transmises par les différents canaux de communications. Les changements ou évolutions dans la position officielle de la Municipalité de Lambton seront communiqués en premier par les publications officielles, comme les communiqués de presse, les déclarations médias, le site Web, etc.

## Section 20 Contenu protégé par le droit d'auteur

L'utilisation du logo de la Municipalité de Lambton nécessite le consentement de la part du service des communications ou 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 de Lambton. La publication d'images, de vidéos ou de toute autre œuvre nécessite d'obtenir les droits pour son utilisation. Il faut toujours s'assurer de ces droits. Pour plus de renseignements sur les droits d'auteurs, il est possible de consulter le site de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada ou encore les conditions d'utilisation de *Facebook*, qui possède également des politiques relatives à ce sujet.

## Section 21 Délai de réponse

Le suivi effectué sur les réseaux sociaux par les administrateurs municipaux se fait dans des délais raisonnables. En fait, une veille constante des médias sociaux est effectuée durant les heures de travail.

**Le personnel attitré à la gestion des réseaux sociaux officiels de la Municipalité de Lambton effectue les mises à jour et intervient du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00**

**et de 13 h 00 à 16 h 30.**

Bien que l'usage de ces vitrines Web implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications sont parfois nécessaires auprès des différents Services de la Municipalité de Lambton. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications.

## **Section 22 Mesures d'urgence**

En cas de mesures d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Municipalité de Lambton sera priorisée pour informer les citoyens en raison de leur caractère d'instantanéité et de rapidité de diffusion exponentielle de l'information. Leur utilisation devra cependant se faire en conformité avec les directives de la Politique d'utilisation des médias sociaux et les décisions de l'organisation municipale en matière de sécurité civile. Lors de mesures d'urgence, ce sont les employés attitrés à la Mission Communication qui seront responsables de la gestion des médias sociaux.

Les interactions qui ne concernent pas la mesure d'urgence pourront donc être retardées afin de prioriser les informations urgentes.

Dans ces cas, les médias sociaux de la Municipalité de Lambton ne sont pas un service d'urgence : ils sont utilisés comme moyen de transmission d'informations pour partager une situation d'urgence, informer les citoyens sur les consignes à observer et l'évolution de la situation.

## **Section 23 Mise à jour de cette Politique**

Comme il a été mentionné au début du présent document, cette politique est évolutive et la Municipalité de Lambton se réserve le droit de la modifier sans préavis si elle le juge approprié. Tout citoyen qui a des interrogations concernant cette politique peut envoyer un courriel à [communication@lambton.ca](mailto:communication@lambton.ca) ou composer le 418 486-7438.