PROVINCE DE QUÉBEC
MUNICIPALITÉ DU CANTON CLERMONT

RÈGLEMENT NUMÉRO 216

POLITIQUE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

ATTENDU QUE la municipalité souhaite encourager la participation citoyenne et de saine communication entre l'administration municipale et ses citoyens;

ATTENDU QUE la municipalité est d'avis qu'il y a lieu d'adopter une politique d'utilisation des médias sociaux établissant les balises de l'utilisation des médias sociaux de la municipalité par les élus, les employés et les citoyens;

ATTENDU QU'un avis de motion du présent règlement a été donné le 4 juillet 2017 par le maire Alexandre D. Nickner;

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par Julie Therrien, secondé de Roger Therrien, et résolu à l'unanimité d'adopter le règlement portant le numéro 216 : « Politique d'utilisation des médias sociaux » tel que présenté au Conseil municipal.

LE CONSEIL DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : PRÉAMBULE

Le préambule fait partie intégrante du présent règlement.

ARTICLE 2 : CADRE GÉNÉRAL

2.1 Objectif de la politique

Afin d'assurer l'efficacité et l'homogénéité des communications Web, la présente politique d'utilisation des médias sociaux a été mise en place. Celle-ci sert à encadrer et à baliser les pratiques d'utilisation des différents médias sociaux de la Municipalité du Canton Clermont.

La politique d'utilisation des médias sociaux s'adresse aux employés de la municipalité et, dans une certaine mesure, aux membres du conseil municipal. Elle est en place afin de favoriser les échanges avec les citoyens, tout en étant conforme aux règles établies et aux lois existantes.

2.2 Définitions

Selon le gouvernement fédéral, « le terme « médias sociaux » désigne 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 :

« blogues » :	Journaux en ligne, souvent classés par ordre chronologique inverse. Plusieurs blogues sont hébergés gratuitement par *WordPress, Tumblr, Blogger*, etc.
« wikis » :	Sites Web collectifs où chaque utilisateur peut participer à la création de contenus. Le site Web du genre le plus connu est *Wikipédia*.
« réseaux sociaux » :	Sites qui 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.
« microblogage » :	Services qui permettent aux utilisateurs d'envoyer de courts messages et de partager les messages des autres. *Twitter* est le plus connu.
« partage de médias » :	Sites qui 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.

2.3 Sites web de la municipalité

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément des méthodes d'information dites traditionnelles utilisées par la Municipalité du Canton Clermont. Les médias sociaux doivent être utilisés en partenariat avec le site Web. Ces derniers ne se substituent pas au site Web, qui demeure la principale référence pour les citoyens.

Les médias sociaux complètent la mission du site Web, en mettant en lumière de l'information sélectionnée et en rejoignant directement les citoyens dans leur quotidien. Les médias sociaux peuvent être illustrés comme des « représentants », alors que le site Web serait le « siège social ».

2.4 Médias sociaux utilisés

La Municipalité du Canton Clermont est présente sur différentes plateformes sociales. Seuls les comptes autorisés par la direction générale peuvent être utilisés. Les individus qui tentent d'ouvrir un compte au nom de la municipalité ou d'une identité lui étant associée pourront faire face à la justice. De plus, uniquement les

personnes désignées comme responsables peuvent gérer les comptes au nom de la Municipalité du Canton Clermont.

Facebook : Canton Clermont LinkedIn : Municipalité du Canton Clermont

2.5 Objectifs de l'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux utilisés par la Municipalité du Canton Clermont visent à :

- Informer les citoyens;
- Dynamiser l'image de la municipalité;
- Valoriser les projets réalisés;
- Répondre aux questions et commentaires de la population;
- Favoriser la participation citoyenne;
- Faire des placements publicitaires à peu de frais;
- Mousser le sentiment d'appartenance;
- Augmenter la transparence de l'administration.

2.6 Publics cibles

Plusieurs publics cibles sont visés par les médias sociaux de la municipalité :

- Conseil municipal;
- Citoyens de Clermont;
- Population de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Organismes et entreprises;
- Futurs citoyens (étudiants, aînés, jeunes familles);
- Visiteurs;
- Collaborateurs;
- Toute personne intéressée par la municipalité;
- Journalistes, etc.

ARTICLE 3 : CONTENU DES MÉDIAS SOCIAUX

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.

3.1 Ligne éditoriale

La Municipalité du Canton Clermont 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. La Municipalité du Canton Clermont peut toutefois diffuser des opinions en lien avec son administration, même si ces opinions sont reliées au domaine politique. Lorsque la Municipalité du Canton Clermont prend une position claire sur un sujet, celle-ci peut être défendue sur les médias sociaux, avec l'accord de la direction générale.

3.2 Période d'élections

Lors de période électorale, la Municipalité du Canton Clermont 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 sociaux officiels de la Municipalité du Canton Clermont pour présenter leurs idées.

La municipalité incitera les citoyens à exercer leur droit de vote et à se présenter à titre de candidat de façon générale. Elle informera les citoyens des nouvelles candidatures durant le processus électoral et à la fin de la période de mise en candidature ainsi que des personnes élues sans opposition.

Dans la mesure du possible, tout contenu en lien avec la campagne électorale de candidat sera retiré des médias sociaux appartenant à la municipalité.

3.3 Évènements ou activités diverses

Le choix des activités ou des événements partagés par la Municipalité du Canton Clermont est à la discrétion de celle-ci. Toutefois, ceux-ci devraient être organisés ou financés en grande partie par la municipalité.

Les événements qui se déroulent à Clermont 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 la Municipalité du Canton Clermont.

3.4 Communiqués de presse

Les communiqués de presse publiés par la Municipalité du Canton Clermont peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à la discrétion de la municipalité.

3.5 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 du Canton Clermont, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation.

3.6 Publicité

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

3.7 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. Veuillez vous référer au *règlement numéro 211 « Politique de traitement des plaintes »* de la Municipalité du Canton Clermont. Les questions, pour leur part, recevront des réponses dans les meilleurs délais.

3.8 Demandes 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, que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel.

3.9 Abonnements et abonnés

En aucun cas, il doit être interprété que la Municipalité du Canton Clermont 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.

La Municipalité du Canton Clermont 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 financés et reconnus par la municipalité, tout comme des citoyens et citoyennes, si le contenu qu'ils diffusent est pertinent. La Municipalité du Canton Clermont doit être équitable dans ses abonnements, en s'abstenant de faire du favoritisme (ne s'abonner à aucun parti politique ou s'abonner à tous les partis politiques, par exemple).

3.10 Nétiquette

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. La Municipalité du Canton Clermont se réserve le droit de modifier, de refuser ou de supprimer, entre autres :

- Tout propos jugé agressif, vulgaire, injurieux, indécent, grossier, obscène, abusif, haineux, sexiste, raciste, homophobe ou irrespectueux à l'endroit de personne ou de groupe de personnes ainsi que toute attaque personnelle ou atteinte à la vie privée;

- Tout commentaire ou propos ayant comme objectif la diffamation de personnes ou d'organisations;

- Toute sollicitation publicitaire ou promotionnelle, que ce soit pour un produit, un service ou une cause, non pertinente;

- Toute promotion ou discrédit d'opinions politiques, d'un parti politique, de ses représentants, ou des autorités municipales;

- Toute utilisation excessive ou exclusive de majuscules, ce qui équivaut à des cris suivant le protocole Internet;

- Tout contenu publié sous le couvert d'un surnom ou au nom d'un organisme ou entreprise sans être autorisé est prohibé;

- Tout envoi de messages à répétition ou toute utilisation des espaces de commentaires pour y faire de la propagande ou de la sollicitation à des fins politiques, professionnelles ou commerciales.

ARTICLE 4 : SITUATIONS D'URGENCE

En cas de situation d'urgence, les médias sociaux de la Municipalité du Canton Clermont 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 du Canton Clermont 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.

ARTICLE 5 : GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

La gestion des médias sociaux de la Municipalité du Canton Clermont demande du temps et une certaine connaissance du domaine, alors que, dans certaines municipalités, des emplois y sont entièrement dédiés. La gestion des médias sociaux doit être limitée à un certain nombre de personnes, pour faciliter le travail.

5.1 Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux

Afin de suivre l'évolution des technologies et des communications, la Municipalité du Canton Clermont 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 sociaux devra obligatoirement obtenir l'approbation de la direction générale ou du conseil municipal. La mise en place de nouveaux comptes devra être analysée et planifiée, afin de bien comprendre la clientèle cible.

5.2 Rôle des personnes désignées à la gestion des médias sociaux

Selon leurs rôles dans l'organisation, les personnes désignées à gérer les médias sociaux de la municipalité ont, entre autres, à effectuer les tâches suivantes :

- Créer et gérer un calendrier éditorial;
- Publier de l'information (programmée ou non);
- Gérer les commentaires;
- Répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- Modifier l'aspect visuel des médias sociaux au besoin;
- Assurer une veille stratégique;

- Modifier les informations en cas d'erreur ou de coquilles;
- Répondre aux questions des citoyens et citoyennes au besoin;
- Modifier le visuel des médias sociaux;
- Analyser les statistiques d'utilisation.

5.3 Période de vacances ou congé prolongé

Lors de période de vacances ou de congés prolongés, les personnes désignées pour gérer les médias sociaux peuvent se faire remplacer, pourvu qu'ils s'agissent d'un membre du personnel ou d'une personne désignée par résolution du conseil.

5.4 Autorisation à gérer les médias sociaux de la Municipalité du Canton Clermont

Les personnes autorisées à gérer la page *Facebook* « Canton Clermont » sont :

- Directeur général;
- Maire;
- Animateur de milieu;
- Toute personne dument désignée par résolution du conseil municipal.

Les personnes autorisées à gérer la page *LinkedIn* « Municipalité du Canton Clermont » sont :

- Directeur général;
- Maire;
- Toute personne dument désignée par résolution du conseil municipal.

ARTICLE 6 : GESTION DES QUESTIONS ET DES COMMENTAIRES

La gestion des demandes d'information et des commentaires est un élément important des médias sociaux. La Municipalité du Canton Clermont encourage la participation citoyenne sur l'ensemble de ses médias sociaux, bien qu'elle ait mis en place une nétiquette visant à encadrer les interactions avec les abonnés.

6.1 Réponses aux commentaires et aux questions

Les réponses aux commentaires et aux questions se font durant les heures officielles d'ouverture des bureaux, à l'exception des situations d'urgence. De façon optimale, un suivi devrait être effectué dans les 24 à 48 heures suivant la question ou le commentaire.

En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé. La qualité de la langue et de l'orthographe doit être dans un français de qualité exempt de fautes. Tous les commentaires méritent une réponse, même ceux qui sont négatifs. Il est important de remercier les gens qui prennent le temps d'émettre leurs commentaires. Au besoin, les commentaires peuvent être modérés (se référer à la nétiquette). De plus, un suivi peut être effectué avec le conseil municipal ou les membres du personnel concernés.

ARTICLE 7 : REPRÉSENTATION DE LA MUNICIPALITÉ DANS LES MÉDIAS SOCIAUX

Les employés de la municipalité ne peuvent en aucun cas répondre au nom de la Municipalité du Canton Clermont sur ou avec leurs médias sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la Municipalité du Canton Clermont peuvent répondre au nom de la municipalité.

Les employés de la municipalité sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels. Il est important de rappeler que plusieurs médias 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. Ils se doivent de respecter en tout temps le code d'éthique et de déontologie des employés de la municipalité.

7.1 Le conseil municipal

Les membres du conseil municipal ne sont pas assujettis aux mêmes contraintes que les employés de la municipalité. Les médias sociaux de la Municipalité du Canton Clermont 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 sociaux utilisés et gérés par la municipalité. Ils se doivent de respecter en tout temps le code d'éthique et de déontologie des élus municipaux de la municipalité.

7.2 Utilisation de l'image de la municipalité

Le logo officiel de la municipalité doit apparaître sur les différents médias sociaux utilisés par la Municipalité du Canton Clermont. Les membres du conseil municipal devront toutefois s'abstenir d'utiliser le logo de la municipalité, qui est davantage associé au volet administratif. Comme il n'existe actuellement aucune politique officielle concernant l'utilisation du logo de la Ville, tous les détails à ce sujet seront disponibles dans une politique à venir.

ARTICLE 8 : DROIT D'AUTEUR ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

La Municipalité du Canton Clermont 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 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.

ARTICLE 9 : ENTRÉE EN VIGUEUR
La présente politique entrera en vigueur conformément à la loi.

Alexandre D. Nickner,
Maire

Lise Therrien,
Directrice générale

Avis de motion: 4 juillet 2017
Adoption: 5 septembre 2017