



POLITIQUE DE GESTION ET D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Modification/Révision	Date	Précisions

Classification :	Organisation et gestion administrative
Cote :	01-230
Entrée en vigueur :	2024-02-20 (résolution 2024-03-089)
Responsable de l'application :	Direction générale

1. Objectifs de la Politique

La politique a pour objectif d'établir les orientations communicationnelles et les paramètres de gestion des médias sociaux de la MRC. Elle s'adresse à toute personne qui désire participer aux discussions et aux interactions sur les différents comptes officiels de médias sociaux détenus par la MRC. Celle-ci sert à encadrer et à baliser les pratiques d'utilisation des différents médias sociaux de la MRC, tout en favorisant la diffusion de l'information et les échanges avec la population de façon respectueuse et conforme aux lois en vigueur.

La MRC est présente sur les médias sociaux, entre autres, pour accroître la compréhension de sa mission auprès des citoyens; pour offrir de l'information à la clientèle par des moyens numériques adaptés et vulgarisés et aussi, pour développer une synergie et établir des échanges avec ses différents collaborateurs et partenaires.

Cette politique et cette nétiquette s'appliquent aux médias sociaux de la MRC ainsi qu'à ses sites Web :

- Page Facebook **MRC de La Haute-Côte-Nord**
- Compte YouTube
- www.mrchcn.qc.ca
- www.hautecotenord.com

2. Définition des termes

2.1. Médias sociaux

Selon le gouvernement provincial et la Charte de la langue française, « [...] Les réseaux sociaux, ou sites de réseautage, sont des applications Web qui permettent de créer des liens entre des personnes partageant des intérêts communs. Ils mettent à contribution les internautes et les placent au cœur d'un contenu adaptable et évolutif. » Les médias sociaux désignent un 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 de différents médias sociaux :

- les blogues : journaux en ligne (WordPress, Tumblr, Blogger, etc.);
- les wikis : sites Internet collectifs où chaque utilisateur peut participer à la création de contenu (Wikipédia, etc.);
- 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, LinkedIn, etc.);
- les sites de partage de médias : permettent aux utilisateurs de partager du contenu médiatique comme des vidéos ou des photos (YouTube, Pinterest, Instagram, Vine et Snapchat, etc.).

L'emploi du terme « médias sociaux » dans la présente politique correspond à l'ensemble des plateformes sociales utilisées par la MRC et énumérées plus haut dans la section intitulée « Objectifs de la Politique ».

2.2. Utilisateur

La mention « utilisateur » fait référence à une personne, un groupe ou une organisation qui fait usage des médias sociaux et qui interagit avec les plateformes de la MRC La Haute-Côte-Nord, que ce soit pour consulter de l'information, communiquer avec l'administration municipale ou interagir sur différentes publications.

2.3. Gestionnaire

La mention « gestionnaire » fait référence à une personne qui gère des médias sociaux et qui interagit avec les plateformes de la MRC, que ce soit pour publier de l'information ou interagir sur différentes publications.

3. Contenu

Les contenus diffusés sur ses comptes sont publics.

La MRC privilégie les sujets suivants :

- La mission, la vision, le rôle et les activités de la MRC;
- La sensibilisation sur différentes thématiques concernant les services offerts par la MRC;
- Les messages d'urgence et de sécurité en lien avec un événement sur notre territoire;
- Les contenus pourront provenir de notre site Web et seront relayés sur les médias sociaux, ou vice-versa;
- Les offres d'emploi de la MRC.

Les sujets suivants ne seront en aucune circonstance abordés par la MRC sur ses comptes :

- Publications soulevant des enjeux politiques;
- Les avis juridiques;
- Les enquêtes en cours;
- Les demandes de suivi de dossiers de citoyens. Veuillez prendre note que ces types de demandes seront acheminées ou seront répondues par le responsable du dossier. De même, si un citoyen se plaint de la qualité du service de la MRC, le gestionnaire des médias sociaux le réfèrera auprès du responsable du Service concerné.

4. Gestionnaire, autorisation à gérer les médias sociaux et cohérence

Le Service des communications est responsable de la gestion et de la modération de ses comptes de médias sociaux. Toute publication de messages au nom de la MRC sur ses médias sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées seulement. Les employés non-désignés et hors du cadre de leur fonction d'emploi ne peuvent en aucun cas parler au nom de la MRC dans leurs publications.

Le gestionnaire des médias sociaux doit également s'assurer de la cohérence des contenus et des messages publiés.

5. Représentation de la MRC dans les médias sociaux

5.1. Employés

La MRC est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employés à participer à la vie numérique, à partager et à faire rayonner les messages officiels, sur leurs comptes personnels en dehors de leurs horaires de travail.

Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs opinions ne représentent pas la position officielle de la MRC et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles. Les employés municipaux ne peuvent donc en aucun cas répondre au nom de la MRC avec leurs médias sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la MRC peuvent répondre au nom de la MRC.

Les employés sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels. Il est important de rappeler que les médias sociaux sont des plateformes publiques et que les informations peuvent être visibles, lues, utilisées et transmises par tous. Les employés ne doivent pas émettre de commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur.

Chaque employé a le devoir de respecter la confidentialité de certains renseignements détenus par la MRC. Les employés ne doivent pas divulguer d'informations privées, des données confidentielles ou stratégiques de la MRC, de ses employés, de ses citoyens, de ses clients, de ses partenaires et de ses fournisseurs ou de ses usagers de ses médias sociaux. Le *Code d'éthique et de déontologie des employés municipaux de la MRC La Haute-Côte-Nord* s'applique également aux publications des employés sur leurs comptes personnels.

5.2. Conseil de la MRC

Les médias sociaux de la MRC sont utilisés pour diffuser des informations relatives à l'administration, ce qui n'inclut pas le volet politique. Il ne s'agit pas de médias sociaux pour une communication directe avec le préfet ou ses conseillers. Leur gestion n'est pas effectuée par les membres du conseil. Lorsqu'ils expriment leurs opinions politiques, les membres du conseil doivent le faire sur leurs comptes personnels. Toutefois, ils pourront émettre des commentaires d'information générale et d'intérêt public sur les médias sociaux de la MRC. Ces commentaires ne doivent pas avoir pour effet de défendre ou justifier une décision, ni alimenter un débat.

6. Responsabilité

Tout commentaire fait sur le compte officiel de la MRC ne respectant pas les règles relatives à la confidentialité et la netiquette pourra être supprimé sans préavis. Aucun commentaire concernant une enquête en cours ou un dossier ne sera formulé.

La MRC ne peut garantir que ses comptes de médias sociaux soient sécurisés, exempts d'erreurs, que ceux-ci fonctionnent sans interruption, sans retard ou sans imperfection. La MRC n'assume aucune responsabilité quant aux actions, au contenu, aux informations, aux données de tiers, retrouvés sur ses comptes de médias sociaux. La MRC, les membres du conseil ainsi que les employés se dégagent de toute responsabilité pour tout dommage direct, indirect ou accessoire qui pourrait découler de l'utilisation ou de la consultation de ses comptes de médias sociaux. Les utilisateurs des médias

sociaux, peu importe la plateforme, assument l'entière responsabilité de leurs propos, de leur identification et du contenu qu'ils affichent ou qu'ils partagent.

Nous vous conseillons en tout temps de ne publier aucun renseignement sur les comptes officiels des médias sociaux. Nous vous rappelons que le contenu est public.

7. Valeur légale

L'information transmise par le biais des médias sociaux de la MRC ne peut être considérée comme étant un avis juridique. À cet effet, la MRC n'émettra aucun avis juridique sur ces comptes de médias sociaux.

8. Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Tous les renseignements diffusés sur son site Web et ses comptes de médias sociaux sont soumis aux règles applicables au droit d'auteur et à la propriété intellectuelle.

9. Langue officielle

La langue officielle utilisée par la MRC sur les médias sociaux est le français comme le prévoit la *Charte de la langue française*. La qualité de son contenu et le respect des règles grammaticales seront de mise en tout temps. Les réponses et les commentaires publiés sont diffusés uniquement en français.

10. Nétiquette

La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment lors des échanges dans les forums, par courrier électronique et dans les réseaux sociaux.

La nétiquette repose sur des valeurs telles que la tolérance, le respect d'autrui, l'écoute et la politesse. En fait, les règles élémentaires de savoir-vivre s'appliquent autant dans l'univers d'Internet que dans celui des communications traditionnelles. Ainsi, les propos haineux, racistes ou sexistes de même que les messages incendiaires, les insultes et les grossièretés sont à exclure.

10.1. Règles de bonne conduite

La présence de la MRC sur les médias sociaux a pour objectif de créer un espace qui permet des échanges courtois, dynamiques et enrichissants entre les internautes et l'organisation. Les commentaires et les échanges sont les bienvenus et sont encouragés.

Toutefois, la MRC se réserve le droit de supprimer certains commentaires ou d'aviser l'utilisateur concerné de respecter des règles de conduite ci-dessous énumérées.

Le ton et le contenu des messages des utilisateurs doivent être polis, respectueux et pertinents :

C'est-à-dire :

- Un ton courtois et respectueux envers les autres utilisateurs de même qu'envers l'organisation et ses employés;
- Aucun contenu diffamatoire, discriminatoire, attaques personnelles, insultes, menaces, propos haineux, harcèlement, incitation à la violence ou à commettre un acte criminel ne sera toléré;
- Aucun contenu pornographique, vulgaire, obscène ou sexuellement explicite;
- Aucun ton agressif, à titre d'exemple, par l'utilisation des majuscules;
- Ton et contenu qui respectent la vie privée d'autrui et celle des autres;
- Aucun contenu ne respectant pas le droit d'auteur;
- Aucun contenu diffusé de manière répétitive ne sera toléré;
- Aucun hyperlien vers des sites Web inappropriés;
- Aucun contenu à caractère commercial, publicitaire, promotionnel ou message de sollicitation ou frauduleux;
- Aucune lettre ouverte, pétition ou de messages partisans;
- Aucun commentaire visant un employé de la MRC.

10.2. Commentaires, modération, et disponibilité des réponses

La publication de contenu ainsi que l'échange et la modération des commentaires se font de 8 h 00 à 16 h 30 du lundi au jeudi et le vendredi de 8 h 00 à 12 h 30, sauf exception.

10.3. Réponses aux questions et commentaires

Les utilisateurs sont invités à prendre part aux discussions en partageant du contenu, des commentaires ou des opinions. Toutefois, ces discussions doivent respecter les règles de bonne conduite. Si celles-ci ne sont pas respectées, le contenu sera supprimé sans préavis.

Nous vous conseillons en tout temps de ne pas diffuser vos renseignements personnels en vous adressant à la MRC par les médias sociaux. Pour tout renseignement sur votre dossier, nous vous invitons à communiquer avec nous à l'adresse courriel suivante : info@mrchcn.qc.ca.

10.4. Pour nous joindre

Veuillez adresser vos commentaires et vos questions à l'adresse suivante : info@mrchcn.qc.ca

10.5. Mise à jour de la politique et de la nétiquette

Des changements peuvent être apportés à tout moment et sans préavis.