



SAINT-CALIXTE

# POLITIQUE D’AFFICHAGE ET DE PUBLICATION DES MÉDIAS NUMÉRIQUES

Municipalité de Saint-Calixte

Dernière mise à jour : 13 juillet 2020

# 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

La municipalité de Saint-Calixte dispose des médias numériques suivants :

- un panneau d'affichage électronique ;
- un site web municipal (saint-calixte.ca) : sections *Actualités* et *Événements*
- une page Facebook officielle
- une chaîne Youtube officielle

La présente *Politique d'affichage et de publication des médias numériques* encadre leurs usages et précise quels sont les organismes autorisés à y publier des messages. Cette politique est appliquée par le service des communications de la municipalité.

## A) Panneau d'affichage électronique et site web municipal

### 1.1. Conditions générales

Le panneau d'affichage électronique et les sections *Actualités* et *Événements* du site web municipal sont d'abord et avant tout utilisés pour renseigner les citoyens sur les événements, programmes et autres actualités municipales qui les concernent, incluant les messages d'urgence.

Cependant, le panneau et le site web peuvent aussi servir à diffuser gratuitement les messages d'intérêt public des organismes à but non lucratif reconnus par la municipalité ou des organismes régionaux et gouvernementaux.

Par souci d'informer les citoyens sur d'autres éléments importants relatifs à la qualité de vie calixtienne, certains organismes non reconnus peuvent aussi bénéficier d'un affichage gratuit sur le panneau d'affichage électronique ou dans les sections *Actualités* et *Événements* du site web municipal, et ce, conditionnellement à l'approbation de la municipalité de Saint-Calixte, qui s'assurera au préalable qu'ils respectent au moins l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- L'objet du message est d'intérêt public et aura un impact important sur la population calixtienne ;
- L'objet du message s'adresse à tous les Calixtiens dans le cadre d'une campagne de sensibilisation ;
- L'objet du message fait appel à la mobilisation des Calixtiens pour une bonne cause.

La municipalité de Saint-Calixte se réserve également le droit d'accepter une demande non prévue par les dispositions de la présente, et ce, conditionnellement à l'approbation de la direction générale.

## **1.2. Règles d'affichage et de publication**

- 1.2.1.** Aucun message à but lucratif ni aucune forme de publicité commerciale ne seront acceptés. De plus, aucune mention d'entreprise privée ou de commanditaire ne sera autorisée, à moins que celle-ci ne soit incluse dans le nom officiel de l'événement.
- 1.2.2.** Un maximum de deux (2) logos est permis par affichage, incluant celui de l'organisme. Aucune exception ne sera accordée, car les logos ne doivent pas occuper plus du tiers de l'espace disponible. Pour intégrer plusieurs logos dans le visuel, il serait nécessaire d'en diminuer la taille de sorte qu'il serait impossible de les visualiser. Les organismes sont donc invités à prévoir leur plan de visibilité (commandite) en conséquence.
- 1.2.3.** Tous les messages de nature politique, partisane, religieuse, commerciale ou discriminatoire seront automatiquement refusés.
- 1.2.4.** Les messages de sollicitation de dons pour le fonctionnement d'un organisme ou pour financer ses installations ou des travaux seront également refusés. Des exceptions seront toutefois accordées pour la sollicitation de dons destinés au grand public.
- 1.2.5.** Les messages qui ne s'adressent qu'à un groupe restreint de personnes (et non pas à toute la population) seront aussi refusés.
- 1.2.6.** La municipalité de Saint-Calixte a l'obligation d'afficher en français seulement.
- 1.2.7.** Les événements et activités se déroulant à Saint-Calixte seront priorisés. La municipalité de Saint-Calixte se donne également le droit d'afficher ou non des événements se déroulant dans la MRC de Montcalm.
- 1.2.8.** Le fichier image contenant le message à afficher doit être fourni par l'organisation ou l'organisme qui fait la demande d'affichage en respectant le format suivant : JPG ou PNG de 240 x 128 pixels ou de taille supérieure en respectant ces proportions. Il est conseillé d'utiliser le moins de mots possibles et de ne pas utiliser une taille de police trop petite ou encore une police difficile à lire.

- 1.2.9.** La municipalité de Saint-Calixte se réserve en tout temps le droit de modifier un message, de le refuser, d'interrompre sa diffusion ou d'en reporter l'affichage à une date ultérieure.

## **CONDITIONS D’AFFICHAGE**

### **1.3. Limitations**

Compte tenu que le nombre de messages devant être diffusés peut parfois être important, la municipalité de Saint-Calixte doit imposer des limitations en termes de nombre, de fréquence et de durée de ceux-ci :

- 1.3.1.** Les messages de la municipalité de Saint-Calixte et de ses mandataires (MRC, gouvernement, etc.) ont préséance sur tous les autres.
- 1.3.2.** En cas d'urgence, la municipalité peut suspendre ou retarder la diffusion de tous les messages qui ne sont pas relatifs à cette urgence.
- 1.3.3.** Pour les autres organismes émetteurs, la municipalité applique le principe du « premier arrivé, premier servi ».
- 1.3.4.** Par souci d'équité, un maximum de trois (3) messages par année est permis par organisme reconnu. Toutefois, municipalité de Saint-Calixte se réserve le droit d'augmenter cette limite pour un ou des organismes si la disponibilité des panneaux le permet et si l'intérêt du message le justifie.
- 1.3.5.** Aucun message ne peut être affiché en permanence. Chaque message est affiché pour un maximum de dix (10) jours consécutifs et est retiré au plus tard à 23 h 59 le soir de l'événement ou de l'activité. La municipalité de Saint-Calixte se réserve le droit de limiter ou prolonger la durée d'affichage demandée ou de l'interrompre si requis.

### **1.4. Contenu textuel**

#### **Panneau d'affichage électronique :**

Pour des raisons de visibilité et de lisibilité, le contenu textuel doit être limité au strict minimum. La municipalité de Saint-Calixte se réserve donc le droit de réduire et reformuler les textes qui lui sont soumis. L'emploi de sept mots ou moins est recommandé.

## **2. TRANSMISSION D'UNE DEMANDE D'AFFICHAGE OU DE PUBLICATION**

Toute demande d'affichage sur le panneau électronique ou de publication dans les sections *Actualités* et *Événements* du site web municipal doit être transmise au service des communications par courriel : [communication@mscalixte.qc.ca](mailto:communication@mscalixte.qc.ca)

La demande doit être transmise au minimum dix (10) jours ouvrables avant la date souhaitée pour le début de la publication. Toutes les requêtes qui ne respectent pas ce délai ou qui ne se conforment pas à la présente politique pourraient être refusées.

La demande doit provenir d'une personne autorisée de l'organisme concerné et doit respecter les conditions suivantes :

- Texte en format électronique (copiable) ;
- Image(s) de qualité, pertinente(s) et libre(s) de droits.

## **3. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS**

L'organisme demandeur est entièrement responsable des renseignements transmis à la municipalité pour publication sur le panneau d'affichage électronique ou dans les sections *Actualités* et *Événements* du site web municipal.

La municipalité de Saint-Calixte se dégage de toute responsabilité quant au contenu du message et ne peut être tenue responsable des erreurs, omissions ou autres figurant dans les renseignements qui lui ont été transmis par l'organisme demandeur.

L'organisme a l'obligation de prévenir immédiatement le service des communications s'il annule son activité ou son événement, ou pour corriger toute erreur dans la publication. Pour ce faire, il suffit d'appeler au 450 303-3707 durant les heures d'ouverture des bureaux.

## **B) Médias sociaux**

### **4. CONTEXTE ET OBJECTIFS**

Cette politique de publication sur les médias sociaux s'adresse à toute personne souhaitant participer aux discussions sur Internet, plus particulièrement sur les médias sociaux officiels de la municipalité de Saint-Calixte. Elle vise à encadrer la conduite des utilisateurs et des employés municipaux afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

#### **4.1. Définition**

La politique de publication sur les médias sociaux présente les engagements, les orientations et les règles de la municipalité de Saint-Calixte en matière de diffusion des contenus sur sa page Facebook et sa chaîne Youtube officiels. Elle permet, entre autres, d'identifier les personnes autorisées à y diffuser de l'information, mais aussi à spécifier le contenu autorisé en lien avec les valeurs organisationnelles et les objectifs de la municipalité de Saint-Calixte.

#### **4.2. Objectifs**

Les médias sociaux visent à diffuser des informations pour :

- Faire connaître la municipalité de Saint-Calixte ;
- Faire rayonner les messages officiels de la municipalité de Saint-Calixte au-delà des frontières calixtiennes ;
- Partager rapidement des informations aux publics cibles au moyen de médias complémentaires ;
  - ✓ Promouvoir des activités et des événements ;
  - ✓ Réaliser des sondages ;
  - ✓ Mener des campagnes de sensibilisation et d'information ;
  - ✓ Diffuser des nouvelles, des règlements, des avis importants, etc.
- Interagir avec les publics cibles en créant une communauté en ligne favorisant les échanges bidirectionnels ;
- Rejoindre rapidement la population dans un contexte de mesures d'urgence.

### 4.3. Publics cibles

La présente politique s'adresse à tous les usagers des médias sociaux administrés par la municipalité de Saint-Calixte, et plus particulièrement aux :

- citoyens de Saint-Calixte ;
- employés municipaux ;
- membres du conseil municipal ;
- membres des comités municipaux ;
- associations, organismes et intervenants sur le territoire de Saint-Calixte ;
- professionnels et entreprises agissant sur le territoire de Saint-Calixte ;
- futurs citoyens ;
- visiteurs ;
- collaborateurs ;
- professionnels des médias ;
- toute personne intéressée par la municipalité de Saint-Calixte, les actions réalisées sur le territoire et les sujets de nature municipale.

### 4.4. Positionnement

La municipalité de Saint-Calixte est favorable à l'utilisation des médias 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. **Une utilisation appropriée, positive et respectant la Nétiquette (voir en Annexe 1) est cependant nécessaire.**

## 5. CONTENU

Par le biais des médias sociaux, le Service des communications de la municipalité de Saint-Calixte souhaite partager de l'information municipale grâce à des plateformes qui permettent un lieu d'échanges et de discussions. Toute personne intéressée par l'actualité municipale calixtienne est encouragée à participer aux échanges, dans la mesure où elle respecte les règles établies (voir Annexe 1).

Les administrateurs et employés qui ont la responsabilité de gérer les médias sociaux officiels de la municipalité de Saint-Calixte doivent le faire en respectant les valeurs de l'organisation municipale et en divulguant des informations exactes dans des délais raisonnables. Étant donné la nature universelle et l'effet viral des médias sociaux, un code de conduite doit être appliqué.

## **5.1. Informations administratives**

Seules les informations de nature administrative seront diffusées sur les médias sociaux. Aucune information de nature politique ne sera transmise. Selon le *Nouveau guide de la communication municipale*, on qualifie de « politique » toute information qui n'a pas encore fait l'objet d'une décision (résolution ou règlement) du conseil municipal. L'information devient administrative après avoir traversé cette étape réglementaire. Quelques conditions peuvent s'appliquer, sur approbation de la direction générale.

## **5.2. Nature des échanges**

Il est permis de discuter de différents sujets sur les comptes de la municipalité de Saint-Calixte (Facebook et Youtube) dans la mesure où les utilisateurs respectent la Nétiquette (voir Annexe 1) associée à ces pages ainsi que les conditions d'utilisation propres à chacun des médias utilisés. Les conditions d'utilisation sont disponibles sur les sites officiels respectifs de Facebook et de Youtube. La municipalité de Saint-Calixte ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie.

## **5.3. Nétiquette**

La Nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums ou par courrier électronique. La Nétiquette est disponible en Annexe 1.

## **5.4. Publications**

La municipalité de Saint-Calixte utilise ses médias sociaux afin de publier diverses informations relatives à ses activités et à la vie municipale.

### **5.4.1. Informations générales et communiqué de presse**

Les communiqués de presse rédigés par la municipalité de Saint-Calixte ainsi que toute information considérée pertinente par la municipalité pour ses abonnés sont publiés sur sa page Facebook et sa chaîne Youtube. Les communiqués rédigés par des organismes reconnus par la municipalité peuvent être publicisés au moyen d'un partage d'information ayant été publiée sur la page Facebook de l'organisme en question. En aucun cas, la municipalité de Saint-Calixte ne rédigera un communiqué de presse pour un organisme.

### **5.4.2. Événements**

**5.4.3.** La municipalité de Saint-Calixte fait la promotion des événements qui se déroulent sur son territoire via sa page Facebook. Les événements organisés par des organismes reconnus par la municipalité peuvent être publicisés au moyen

d'un partage d'information ayant été publiée sur la page Facebook de l'événement en question. La municipalité de Saint-Calixte se donne également le droit de publier ou non des événements se déroulant dans la MRC de Montcalm. En aucun cas, la municipalité de Saint-Calixte ne rédigera un texte promotionnel pour un événement organisé par un tiers.

#### **5.4.4. Publicités**

Les publicités préparées par la municipalité de Saint-Calixte sont, lorsqu'approprié, publiées sur sa page Facebook. Les publicités provenant d'organismes reconnus par la municipalité de Saint-Calixte peuvent être publicisées au moyen d'un partage d'information ayant été publiée sur la page Facebook de l'organisme en question. En aucun cas, la municipalité de Saint-Calixte n'élaborera une publicité pour un organisme.

#### **5.4.5. Hyperliens**

Les utilisateurs de la page Facebook et de la chaîne Youtube de la municipalité de Saint-Calixte 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.

### **5.5. Interactions**

#### **5.5.1. Demandes médias**

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la municipalité de Saint-Calixte doivent contacter le Service des communications par courriel ou par téléphone. Les questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. La municipalité de Saint-Calixte ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées via sa page Facebook ou sa chaîne Youtube.

#### **5.5.2. Plaintes et requêtes**

Bien que la municipalité de Saint-Calixte réponde à plusieurs questions publiées sur les médias sociaux, elle ne traite pas les plaintes ou les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux. Les personnes formulant une plainte ou une requête sur ces plateformes seront dirigées vers l'accueil de l'hôtel de ville, téléphone 450 222-2782 ou [reception@mscalixte.qc.ca](mailto:reception@mscalixte.qc.ca)

#### **5.5.3. Élus et employés municipaux**

Certains élus et employés de la municipalité de Saint-Calixte possèdent un compte personnel sur les médias sociaux. Ces personnes ont le droit d'inscrire sur leur compte qu'elles sont employées par la municipalité de Saint-Calixte.

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. Il est toutefois interdit à tout élu ou employé de dénigrer, de quelque façon que ce soit, la municipalité de Saint-Calixte, ses représentants ainsi que tout le personnel, sur les médias sociaux. Des avertissements, mesures disciplinaires ou sanctions pourraient être appliqués.

Les élus ou les employés ne peuvent en aucun temps parler pour et au nom de la municipalité de Saint-Calixte sur les médias sociaux. Si un élu ou un employé constate une problématique soulevée sur les réseaux sociaux et qu'il décide de commenter, il doit le faire en son nom et référer le citoyen vers la municipalité de Saint-Calixte, en lui demandant de téléphoner au 450 222-2782 ou d'écrire un courriel à [reception@mscalixte.qc.ca](mailto:reception@mscalixte.qc.ca). Par ailleurs, aucune promesse de résolution ou de prise en charge de problème ne peut être faite sur les médias sociaux, ni par les membres du Conseil, ou par les employés municipaux.

De plus, il est déconseillé aux élus et aux employés municipaux de répondre aux commentaires que posent les citoyens sur les médias sociaux de la municipalité à partir de leurs comptes personnels. Ces questions ou commentaires devraient recevoir une réponse officielle par le biais de la même page où elles ont été posées ou par les autres voies officielles de la municipalité.

#### **5.5.4. Confidentialité**

La municipalité de Saint-Calixte est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette loi garantit la protection des renseignements personnels. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. Pour obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information en contactant la municipalité de Saint-Calixte.

## **6. ADMINISTRATION**

Le service des communications de la municipalité de Saint-Calixte est responsable de la gestion de la page Facebook et de la chaîne Youtube. Toute publication de messages au nom de la municipalité sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations, lesquelles peuvent provenir des autres services de la municipalité, si une entente est prise en ce sens avec le service des communications.

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, etc.

Le service des communications, en collaboration avec la direction générale, analysera toute demande effectuée par un autre service en ce qui a trait à la création d'un nouveau compte sur les réseaux sociaux. L'obtention d'une autorisation relèvera de la direction générale sur recommandation du service des communications. Aucun service ne peut créer un compte sans d'abord obtenir l'approbation de la direction générale.

## **7. POLITIQUE DE GESTION DES COMMENTAIRES**

### **7.1. Ton des échanges**

Comme spécifié dans la Nétiquette, les internautes doivent utiliser un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de la municipalité. Les gestionnaires de communauté se doivent aussi d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Il ou elle tiendra un discours institutionnel et transparent en cohérence avec les valeurs organisationnelles de la municipalité de Saint-Calixte.

### **7.2. Langue officielle**

La personne qui répondra à un commentaire ou qui publiera une information sur les pages Facebook ou la chaîne Youtube de la municipalité de Saint-Calixte le fera en français, à moins que certains termes techniques anglophones ne soient requis. La qualité de la langue doit également être impeccable en toute circonstance.

### **7.3. Horaire**

À moins d'une urgence nécessitant une intervention immédiate, la page Facebook et la chaîne Youtube sont gérées pendant les heures de travail de la personne responsable du service des communications.

### **7.4. Validité et délai du temps de réponse**

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications peuvent être nécessaires auprès des différents services de la municipalité. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications. Il est possible qu'une personne ayant posé une question sur les médias sociaux reçoive une réponse temporaire, par exemple lui avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

## **7.5. Gestion des commentaires**

La municipalité se réserve le droit de retirer tout commentaire qu'elle juge inapproprié ou qui ne respecte pas sa Nétiquette ou la présente politique. La municipalité peut aussi bannir un abonné si elle constate que ce dernier récidive dans le non-respect des différentes politiques citées plus haut.

## **7.6. Abonnements**

Le fait que la municipalité de Saint-Calixte suive les comptes Facebook ou Youtube d'un utilisateur ne signifie pas qu'elle est d'accord avec ses propos ou ses activités. Le service des communications suit les comptes qui semblent être pertinents ou en lien avec son mandat.

## **7.7. Source**

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux sont complémentaires à celles diffusées sur les autres plateformes d'information de la municipalité de Saint-Calixte. Elles n'ont pas préséance. Les médias sociaux de la municipalité de Saint-Calixte s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers.

# **8. MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE**

La municipalité de Saint-Calixte se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié. Pour toute question concernant cette politique, il est possible de communiquer par courriel avec le service des communications : [communication@mscalixte.qc.ca](mailto:communication@mscalixte.qc.ca)

# **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique a été adoptée par le Conseil municipal de la municipalité de Saint-Calixte le 13 juillet 2020.

**Note :**

***Ce document est inspiré des politiques des villes de Saint-Julie et Magog.***

# ANNEXE 1

## Nétiquette

Les médias sociaux de la municipalité de Saint-Calixte sont des lieux d'échanges et d'information. Afin de préserver un climat de courtoisie, certaines règles de conduite sont toutefois essentielles :

- Utiliser un langage respectueux dans les commentaires et les interventions ;
- Faire attention à l'usage des majuscules car les employer équivaut à crier ;
- Ne pas publier de message à répétition, non pertinent ou hors sujet ;
- Ne pas publier de messages incompréhensibles ou qui ne contribuent pas au déroulement normal de la discussion ;
- Respecter la vie privée des autres en ne publiant pas d'informations confidentielles, par exemple des renseignements personnels ;
- Ne pas tenir de propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes ou sexistes ;
- Aucune attaque personnelle ou atteinte à la vie privée n'est tolérée ;
- Les grossièretés, les jurons et les obscénités ne sont pas acceptées ;
- Aucune sollicitation publicitaire ou promotionnelle n'est permise. Seule la promotion des événements organisés par la municipalité ou dont la municipalité est partenaire est acceptée ;
- Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants, ou des autorités de la municipalité de Saint-Calixte n'est autorisée ;
- Les échanges doivent se dérouler en français. Certains termes techniques et/ou réponses peuvent être inscrits en anglais, à la discrétion de la municipalité ;
- 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, le Code criminel, la Loi sur la protection du droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle ;
- Les conditions d'utilisation de Facebook et Youtube doivent également être respectées ;
- Les administrateurs de la page Facebook de la municipalité de Saint-Calixte se réservent le droit d'exclure de sa page une personne qui ne respecterait pas les règles de conduite décrites précédemment ;
- Les demandes médias doivent être adressées au service des communications ;
- Les plaintes et les requêtes ne sont pas traitées sur les médias sociaux. Les personnes formulant une plainte ou une requête sur ces plateformes seront dirigées vers l'accueil de l'hôtel de ville, téléphone 450 222-2782 ou [reception@mscalixte.qc.ca](mailto:reception@mscalixte.qc.ca). Seules les questions en lien avec les sujets abordés par la municipalité sur cette page recevront une réponse.

La page Facebook et la chaîne Youtube de la municipalité de Saint-Calixte sont sous la responsabilité du service des communications. Nous nous réservons le droit de retirer tout commentaire ou publication jugés inappropriés. La municipalité de Saint-Calixte se réserve également le droit de modifier sa nétiquette sans préavis.

La municipalité de Saint-Calixte et le personnel responsable de l'édition des messages ne sont pas responsables des contenus des sites externes, provenant des hyperliens.

À moins d'une urgence nécessitant une intervention immédiate, les médias sociaux sont gérés pendant les heures de travail de la personne responsable du service des communications.