



Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux

Mars 2026

Table des matières

1. Objectifs de la Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux
 1. Définition de médias sociaux
2. Partenariat avec le site Web
3. Médias sociaux utilisés
4. Politique éditoriale
 1. Objectifs
 2. Publics cibles
 3. Page apolitique
5. Contenu des médias sociaux
 1. Nétiquette
 2. Langue officielle
 3. Accessibilité et inclusion numérique
 4. Communiqués de presse
 5. Appels d'offres, avis publics, règlements, offres d'emploi
 6. Activités, événements et informations d'intérêt public
 7. Publicités
 8. Hyperliens
 9. Concours
 10. Utilisation d'images, de vidéos, de bandes sonores ou de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur
 11. Utilisation de l'intelligence artificielle
 12. Abonnements et abonnés
 13. Demandes médias
 14. Plaintes
 15. Confidentialité — Protection des renseignements personnels et confidentiels
 16. Harcèlement
6. Situations d'urgence
7. Période d'élections
8. Gestion des médias sociaux
 1. Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux
 2. Rôle du département des communications à la Direction générale
 3. Période de vacances ou congés prolongés
 4. Autorisation à gérer les médias sociaux
 5. Cybersécurité et protection des comptes

6. Gestion des questions et des commentaires
 1. Délai de réponse
 2. Ton des échanges
9. Représentation de la Ville de Montmagny dans les médias sociaux
 1. Logo de la Ville de Montmagny
 2. Employés municipaux
 3. Conseil municipal
 4. Services municipaux
 5. Organismes accrédités
10. Révision de la Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux

La Ville de Montmagny est présente et active sur les médias sociaux depuis quelques années déjà. Cette décision s'inscrit dans le développement stratégique des communications de la Ville pour multiplier les liens de proximité avec les citoyen(ne)s et pour se doter d'outils de communication réactifs et interactifs.

Les médias sociaux constituent une vitrine informative, rapide et efficace qui augmente la portée des actions de communication en rejoignant directement les citoyen(ne)s dans leurs habitudes de consommation de l'information. Les médias sociaux utilisés par la Ville de Montmagny ne se substituent pas aux autres outils de communication. Ils en sont complémentaires.

1. Objectifs de la Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux administrés par la Ville de Montmagny sont des lieux d'échange et d'information. Ils reposent sur les principes d'interactions, de collaboration et de partage de contenu. L'ensemble des citoyen(ne)s est invité à prendre part aux différentes discussions et à poser des questions dont les réponses seront profitables à toute la communauté.

Afin d'y préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux, la *Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux* vise à encadrer et à réguler leur usage. Cette Politique établit les règles essentielles de conduite et d'utilisation pour tous les usager(-ère)s pour en optimiser l'efficacité et le potentiel. En plus des codes de conduite énoncés dans la Politique, les règles d'éthique, de déontologie, les lois, les règlements et les politiques auxquels la Ville de Montmagny et ses collaborateur(-trice)s sont assujettis s'appliquent également aux médias sociaux.

1.1 Définition de « médias sociaux »

Les médias sociaux sont des outils de communication qui permettent aux membres d'un réseau d'échanger entre eux. On trouve une pléiade d'applications et de sites distincts. Leur but est de créer et de publier du contenu, que ce soit des photos, des informations textuelles, etc. Ils permettent aussi la contribution participative à des projets, en créant des interactions plus ou moins réciproques entre internautes.

Voici une liste non exhaustive de différents médias sociaux;

- Les sites de réseautage social : offrent la possibilité aux utilisateur(-trice)s de se créer un profil et d'échanger des informations avec d'autres utilisateur(-trice)s
- Les services de microblogage : permettent aux utilisateur(-trice)s d'envoyer de courts messages et de partager les messages des autres
- Les sites de partage de médias : permettent aux utilisateur(-trice)s de partager du contenu médiatique comme des vidéos ou des photos
- Les blogues
- Les wikis : sites Internet collectifs où chaque utilisateur(-trice) peut participer à la création de contenu

2. Partenariat avec le site Web

L'utilisation des médias sociaux se veut un complément des méthodes d'information dites traditionnelles utilisées par la Ville de Montmagny. Les médias sociaux doivent être utilisés en cohérence avec le site Web qui est la principale référence numérique pour les citoyen(ne)s.

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

3. Médias sociaux utilisés

La présente Politique utilise l'expression « médias sociaux » pour pouvoir inclure dans son application toutes les plateformes en ligne qui pourraient être administrées ultérieurement par la Ville de Montmagny. La liste complète des médias sociaux gérés par la Ville de Montmagny est disponible à l'Annexe 1.

4. Politique éditoriale

4.1 Objectifs

Les médias sociaux utilisés par la Ville de Montmagny visent à :

- Augmenter la fréquence des communications avec les citoyen(ne)s
- Être à l'écoute des citoyen(ne)s et connaître leurs opinions sur les actions réalisées par la Ville de Montmagny
- Stimuler la participation citoyenne à la vie municipale
- Ajouter des outils supplémentaires pour communiquer avec l'administration municipale
- Développer le sentiment d'appartenance
- Faire connaître la Ville de Montmagny, dynamiser son image et contribuer à son rayonnement
- Disposer d'un outil de communication rapide et efficace avec les citoyen(ne)s en cas de mesures d'urgence
- Favoriser l'inclusion et l'accessibilité numérique

Ils serviront notamment à :

- Promouvoir les activités, les événements et les services aux citoyen(ne)s
- Diffuser de l'information d'intérêt public
- Valoriser les actions et les projets réalisés
- Lancer des campagnes de sensibilisation et annoncer des campagnes de consultation
- Publier les offres d'emploi
- Faire des placements publicitaires

4.2 Publics cibles

La *Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux* s'adresse à tous les usager(-ère)s des médias sociaux administrés par la Ville de Montmagny, et plus particulièrement aux:

- Citoyen(ne)s de Montmagny et des municipalités limitrophes
- Employé(e)s municipaux (régulier, occasionnel et étudiants)
- Membres du conseil municipal
- Membres des comités municipaux
- Associations, organismes et intervenant(e)s sur le territoire de la Ville Montmagny
- Professionnel(le)s, gens d'affaires, entrepreneur(e)s et entreprises du territoire et agissant sur le territoire de la Ville de Montmagny
- Futurs citoyen(ne)s
- Visiteur(-euse)s
- Collaborateur(-trice)s
- Professionnel(le)s des médias
- Toute personne intéressée par la Ville de Montmagny, les actions réalisées sur le territoire et les sujets de nature municipale
- Autres municipalités
- Instances gouvernementales et municipales
- Médias locaux et nationaux

4.3 Contenus apolitiques

Les contenus diffusés sur les médias sociaux sont administrés exclusivement par des employé(e)s de la Ville de Montmagny et ne sont en aucun cas une tribune pour communiquer des opinions politiques. Ses administrateur(-trice)s de même que ses usager(-ère)s doivent relayer l'information avec neutralité. Les citoyen(ne)s qui veulent entrer en communication avec les élu(e)s et les employé(e)s municipaux doivent communiquer avec eux par le biais de leurs coordonnées officielles (téléphone et courriel) disponibles sur le site Web de la Ville de Montmagny.

5. Contenus des médias sociaux

Les contenus diffusés sur les médias sociaux sont réfléchis et planifiés en fonction d'objectifs, des lignes éditoriales et des règles rédactionnelles établies par l'équipe des communications à la Direction générale.

Les employés(e) attitrés à la gestion des médias sociaux sont des courroies de transmission des informations relatives à la vie municipale. Ils doivent s'assurer de divulguer des informations exactes et vérifiées dans des délais raisonnables tel que stipulé dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Les contenus diffusés sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur ceux des canaux d'informations habituels.

À noter que la Ville de Montmagny ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou

répondre à des questions qui enfreignent des règles d'éthique et de déontologie.

5.1 Nétiquette

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Il s'agit des règles de bonne conduite qui encadrent l'utilisation des médias sociaux utilisés par la Ville de Montmagny. Les usager(-ère)s sont invités à en prendre connaissance avant d'interagir sur les médias sociaux. Il est considéré que ces conditions sont comprises par tous les usager(-ère)s, acceptées sans restriction et appliquées sans avertissements préalables. Les propos qui ne respectent pas la nétiquette seront retirés sans avis et sans délai. Les usager(-ère)s récidivistes enfreignant la nétiquette peuvent être exclus du compte de média social en question. Une mise en garde à ce sujet est affichée sur les médias sociaux utilisés par la Ville de Montmagny et sur son site Internet.

La nétiquette prévoit que les commentaires doivent être pertinents et avoir un lien avec le contenu des sujets publiés. Elle interdit les informations et commentaires définis ci-dessous à l'égard de quiconque (notamment les individus, entreprises, associations, organismes, partis politiques, regroupements de citoyen(ne)s, maire, conseiller(-ère)s municipaux, Ville de Montmagny, employé(e)s municipaux) :

- Commentaires qui violent la vie privée
- Attaques ou insultes
- Commentaires discriminatoires, désobligeants ou offensants
- Commentaires diffamatoires, faux ou trompeurs
- Commentaires à caractère politique, partisan, religieux, haineux, sexiste, indécent, obscène, abusif, raciste, homophobe, xénophobe ou irrespectueux
- Langage agressif, grossier ou violent
- Pourriels et toute forme de sollicitation ou publicité, d'un individu, d'une entreprise ou d'une organisation à caractère public ou privé et commercial
- Commentaires publiés à répétition
- Commentaires incompréhensibles ou hors sujet
- Commentaires qui enfreignent les droits d'auteur
- Commentaires qui encouragent ou suggèrent une activité illégale
- L'emploi abusif de certains types de caractères

Les échanges sur les médias sociaux doivent être respectueux et courtois en tout temps.

Les usagers(-ère) 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 le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle*. Les conditions d'utilisation des médias sociaux en soi doivent également être respectées.

5.2 Langue officielle

La Ville de Montmagny est assujettie à la *Charte de la langue française*. La langue de

communication utilisée avec les citoyen(ne)s est donc le français. Les messages doivent être compréhensibles et respecter le bon usage de la langue française. Toutefois, il convient que certains termes techniques anglophones soient requis et que des exceptions soient prévues lors d'enjeux relatifs à la santé et à la sécurité. Si la Ville de Montmagny est interpellée dans une autre langue que le français par un(e) citoyen(ne), la *Directive particulière précisant la nature des situations dans lesquelles la Ville de Montmagny entend utiliser une autre langue que le français* s'applique. La qualité de la langue doit être la plus impeccable possible en toute circonstance.

5.3 Accessibilité et inclusion numérique

La Ville de Montmagny reconnaît l'importance de rendre ses contenus numériques accessibles au plus grand nombre de citoyen(ne)s et s'engage à tendre progressivement vers de meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusion numérique en regard de la *Politique d'égalité EDI*.

La Ville de Montmagny poursuit donc ses efforts pour adapter ses outils et ses méthodes de diffusion afin d'atteindre un niveau d'accessibilité et d'inclusion numérique accru, en fonction des ressources disponibles, des priorités organisationnelles et de l'évolution des standards dans le domaine.

5.4 Communiqués de presse

Tous les communiqués de presse de la Ville de Montmagny sont publiés sur son site Web. La plupart de ces communiqués de presse ainsi que toute information considérée pertinente pour les citoyen(ne)s peuvent aussi être publiés sur ses médias sociaux. À noter que les communiqués de presse d'organisations ou d'entreprises ne sont pas diffusés sur les différentes vitrines Web de la Ville de Montmagny à moins d'avis contraire de la part de l'administration municipale (direction générale et directeur(-trice)s des services municipaux).

5.5 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 Ville de Montmagny, bien que celle-ci n'en ait pas l'obligation. Pour consulter tous les avis publics, il est recommandé de visiter le site Web de la Ville de Montmagny (www.ville.montmagny.qc.ca). Conformément à la loi, les appels d'offres sont accessibles via le Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) (<https://www.seao.ca/index.aspx>).

5.6 Activités, évènements et informations d'intérêt public

La Ville de Montmagny fait la promotion sur ses médias sociaux des activités et évènements qu'elle organise et dont elle est partenaire. Elle diffuse également des informations d'intérêt public dont elle est l'émettrice ou dont elle est partenaire. Le choix de diffuser d'autres

activités, événements et informations d'intérêt public se déroulant sur son territoire reste à sa discrétion.

5.7 Publicités

Aucune publicité n'est diffusée sur les différents médias sociaux de la Ville de Montmagny, à l'exception des publicités conçues par la Ville de Montmagny.

5.8 Hyperliens

Les usager(-ère)s des médias sociaux de la Ville de Montmagny sont autorisés à publier des hyperliens, dans la mesure où leur contenu est pertinent avec les sujets abordés. La Ville de Montmagny publie aussi des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses citoyen(ne)s et en lien avec sa mission, mais n'est cependant pas responsable du contenu externe vers lesquels mènent ces hyperliens. L'inclusion de liens externes ne constitue pas un endossement, une commandite, une association ou une affiliation de la Ville de Montmagny avec le site relié.

5.9 Concours

La Ville de Montmagny peut utiliser les médias sociaux dans le cadre d'un concours, sous réserve d'établir des règlements clairs et de respecter l'ensemble des lois et règles applicables.

5.10 Utilisation d'images, de vidéos, de bandes sonores ou de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur

La Loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent sur les médias sociaux.

La Ville de Montmagny 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 médias sociaux de la Ville. Au besoin, la source des images est indiquée directement sur les images publiées ou dans le texte qui accompagne les images en question.

Tout émetteur(-trice) d'un message accompagné ou non d'images, de vidéos, de bandes sonores ou de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur doit toujours s'assurer d'avoir obtenu les droits de la (des) personne(s) identifiable(s) ou de leur(s) représentant(e)s légal(aux) pour les utiliser. 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 des médias sociaux.

5.11 Utilisation de l'intelligence artificielle

L'utilisation d'outils d'intelligence artificielle (IA) générative pour la création, la rédaction, la

modification ou la programmation de contenus destinés aux médias sociaux de la Ville de Montmagny doit respecter la *Directive sur l'intelligence artificielle dans la cadre du travail à la Ville de Montmagny*.

5.12 Abonnements et abonné(e)s

La Ville de Montmagny n'est pas responsable des commentaires et des opinions des usager(-ère)s. En aucun cas, il doit être interprété que la Ville de Montmagny soutient ou endosse les propos partagés par les personnes abonnées à ses médias sociaux, ni par les comptes de médias sociaux qu'elle suit dans le cadre de son mandat.

5.13 Demandes médias

Les médias doivent communiquer avec la Direction générale et l'équipe des communications par le biais des coordonnées officielles (courriel ou téléphone). Les demandes d'entrevue et les questions des médias posées sur les médias sociaux, que ce soit en messages privés ou publics, sont dirigés vers la Direction générale, et plus précisément vers l'équipe des communications de la Ville de Montmagny.

5.14 Plaintes

La gestion des demandes d'information et de commentaires est un élément important des médias sociaux. Bien que la Ville de Montmagny réponde à plusieurs questions sur les médias sociaux, les plaintes des citoyen(ne)s ne sont pas traitées en commentaire, ni en messagerie privée, sur les médias sociaux. Les gestionnaires des médias sociaux s'assurent de diriger les citoyen(ne)s ayant des plaintes à formuler vers les canaux de communication officiels, dont notamment la ligne téléphonique, le courriel et le formulaire en ligne.

5.15 Confidentialité – Protection des renseignements personnels et confidentiels

Les pratiques de la Ville de Montmagny en matière de protection de la vie privée sont conformes aux lois et aux règlements fédéraux et provinciaux. Elle agit notamment en conformité à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*. La Ville de Montmagny est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail, ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. De même, la Ville de Montmagny ne peut pas traiter d'un cas ou d'un dossier particulier sur les médias sociaux, ni divulguer des renseignements de nature confidentielle. Si une personne souhaite obtenir des documents, il est nécessaire de faire une demande d'accès à l'information auprès du Service du greffe et des affaires juridiques à info@ville.montmagny.qc.ca ou au 418 248-3361. De plus, la Ville de Montmagny ne peut se prononcer sur des questions qui enfreignent ses règles d'éthiques et de déontologie (voir les codes d'éthique et de déontologie des élus et des employés).

Au même titre que la Ville de Montmagny, chaque utilisateur(-trice) 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.

5.16 Harcèlement

La Ville de Montmagny rappelle que sa *Politique contre le harcèlement* s'applique aussi aux comportements qui se déroulent en dehors des lieux de travail et des heures de travail. Des déclarations sur Internet peuvent notamment constituer du harcèlement au sens de cette Politique.

6. Situations d'urgence

En cas de situations d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Ville de Montmagny est priorisée pour informer les citoyen(ne)s en raison de leur caractère d'instantanéité et de rapidité de diffusion exponentielle de l'information. Leur utilisation doit cependant se faire en conformité avec les directives de la *Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux* et les décisions de l'organisation municipale de sécurité civile. Lors de situations d'urgence, ce sont les employé(e)s attitrés à la Mission Communication qui sont responsables de la gestion des médias sociaux.

7. Période d'élections

Lors des périodes électorales, la Ville de Montmagny ne doit en aucun cas prendre parti ou défendre les candidat(e)s, ni émettre des commentaires ou des opinions sur ses médias sociaux. Les candidat(e)s aux différents postes de conseiller(-ère)s ou à la mairie ne peuvent pas non plus utiliser les médias sociaux officiels de la Ville de Montmagny pour présenter leurs idées. Tout contenu en lien avec les campagnes électorales de l'un ou l'autre des partis politiques, ou des candidat(e)s indépendants, doit être retiré des médias sociaux de la Ville de Montmagny. De plus, les médias sociaux de la Ville de Montmagny ne peuvent pas être abonnés à un média social d'un parti politique ou d'une personnalité publique politique.

8. Gestion des médias sociaux

La gestion des médias sociaux de la Ville de Montmagny demande du temps. Pour en faciliter le travail, elle doit être confiée à des personnes désignées.

8.1 Création de nouveaux comptes sur les médias sociaux

Afin de suivre l'évolution des technologies et des communications, la Ville de Montmagny s'assure de demeurer à l'écoute des besoins de ses citoyen(ne)s et développe ses outils de communication selon les besoins.

La création de nouveaux comptes doit être analysée et planifiée pour bien comprendre la

clientèle cible et leur complémentarité avec les outils de communication déjà utilisés. La responsabilité de suggérer la création de nouveaux comptes de médias sociaux revient à l'équipe des communications à la Direction générale de la Ville de Montmagny. Seuls les comptes autorisés par la Direction générale peuvent être créés et administrés.

8.2 Rôle de l'équipe des communications à la Direction générale

L'équipe des communications à la Direction générale joue un rôle essentiel dans la présence de la Ville de Montmagny sur les médias sociaux. Ce service s'assure de l'uniformité et de la pertinence des informations véhiculées dans tous les outils de communication. Il lui revient donc de gérer les médias sociaux administrés au nom de la Ville de Montmagny.

Ses tâches sont de :

- Créer et gérer un calendrier éditorial en complémentarité avec le contenu des autres outils de communication et en regard des objectifs, des lignes éditoriales et des règles rédactionnelles établies par l'équipe des communications à la Direction générale
- Publier de l'information (programmée ou non)
- Gérer les commentaires des usager(-ère)s en collaboration avec les responsables des différents services
- Répondre aux questions des citoyen(ne)s ou référer aux bonnes ressources au besoin
- Modifier l'aspect visuel des médias sociaux
- Effectuer une veille stratégique
- Analyser diverses statistiques relatives aux médias sociaux

8.3 Période de vacances et congé prolongé

Lors de période de vacances ou de congés prolongés, les personnes désignées pour gérer les médias sociaux doivent être remplacées. L'équipe des communications de la Direction générale doit désigner les remplaçant(e)s temporaires.

8.4 Autorisation à gérer les médias sociaux de la Ville de Montmagny

Toute publication de messages au nom de la Ville de Montmagny sur les médias sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées par la Direction générale. Les employé(e)s ne peuvent en aucun cas parler au nom de la Ville dans leurs publications et leurs commentaires. Il en est de même pour les partenaires de la Ville, les bénévoles, les membres de commissions et de comités, les élu(e)s, etc. Dans leurs rôles et tâches respectives, les personnes autorisées à gérer régulièrement les médias sociaux sont :

- Conseiller(-ère) en communication à la Direction générale
- Toute autre personne désignée par la Direction générale au besoin

Les personnes suivantes peuvent être appelées à gérer ponctuellement les médias sociaux :

- Directeur(-trice) du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire

- Coordonnateur(-trice) culturel(le) et touristique du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire
- Coordonnateur(-trice) à la vie communautaire du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire
- Intervenant(e) en loisirs au Service des loisirs, de culture et de la vie communautaire
- Coordonnateur(-trice) aquatique du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire
- Agent(e) évènementiel et touristique du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire
- Coordonnateur(-trice) en technologie de l'information
- Technicien(ne) informatique
- Coordonnateur(-trice) aux ressources humaines
- Directeur(-trice) aux ressources humaines
- Toute autre personne désignée par la Direction générale au besoin

8.5 Cybersécurité et protection des comptes

La Ville s'assure de protéger l'intégrité de ses comptes sur les médias sociaux. Tout accès aux plateformes doit être protégé par une authentification forte et géré selon les meilleures pratiques en matière de cybersécurité.

En cas de suspicion de piratage, d'usurpation d'identité ou d'accès non autorisé, les gestionnaires doivent immédiatement sécuriser les accès de leur compte personnel et/ou du compte municipal concerné, et aviser l'équipe des technologies de l'information.

8.6 Gestion des questions ou des commentaires

La gestion des questions et des commentaires publiés sur les médias sociaux de la Ville de Montmagny relève de la responsabilité des personnes autorisées par la Direction générale.

8.6.1 Délai de réponse

Les réponses aux commentaires et aux questions sont réalisées durant les heures officielles d'ouverture des bureaux municipaux à l'exception des situations d'urgence. Cependant, il peut arriver qu'une réponse soit fournie en dehors de heures d'ouverture ou qu'une information soit diffusée, notamment par le biais de publications programmées.

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications peuvent être nécessaires et un délai est donc à prévoir pour certaines interventions. Tel que stipulé dans la *Déclaration de services aux citoyens*, un délai maximal de 2 jours ouvrables est autorisé pour le suivi auprès du responsable du Service visé par la demande, ainsi qu'un délai maximal de 2 jours ouvrables pour le suivi auprès du demandeur(-dresse). Il est possible que la personne reçoive une réponse temporaire pour lui confirmer que sa demande a été prise en compte ou encore que le Service concerné contacte directement le

ou les citoyen(ne)s afin de donner suite à la demande.

8.6.2 Ton des échanges

Seuls les questions et les commentaires formulés adéquatement et dans le respect sont considérés pour une réponse. Les réponses peuvent être données publiquement ou en privé selon la nature du questionnement. En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé. Tel que mentionné précédemment, la Ville de Montmagny ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des demandes médiatiques et à des questions qui enfreignent des règles d'éthique et de déontologie (voir Contenu des médias sociaux au point 5).

9. Représentation de la Ville de Montmagny dans les médias sociaux

9.1 Logo de la Ville de Montmagny

Le logo officiel de la Ville de Montmagny doit apparaître sur ses différents médias sociaux. L'utilisation des logos de la Ville de Montmagny est régie par sa *Politique d'utilisation des logos*. Leur utilisation est interdite par quiconque en dehors des balises fixées par la *Politique d'utilisation des logos* qui prévoit notamment l'obtention d'une autorisation dans plusieurs cas. Il en est de même pour toutes les composantes de l'identité visuelle municipale, notamment couleurs, signature, slogan, devise, logos des comités et services municipaux.

9.2 Employé(e)s municipaux

La Ville de Montmagny est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employé(e)s des services municipaux 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 Ville de Montmagny et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles. Les employé(e)s municipaux ne peuvent donc en aucun cas répondre au nom de la Ville de Montmagny avec leurs médias sociaux personnels. Seuls les comptes officiels de la Ville de Montmagny peuvent répondre au nom de la Ville de Montmagny.

Les employé(e)s municipaux 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 employé(e)s doivent donc faire preuve de jugement dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou l'organisation employeuse. Lorsque l'employé(e) s'engage dans des discussions liées à l'administration municipale ou exprime une opinion sur un sujet, il est invité à s'identifier et avertir que les opinions exprimées sont personnelles et non celles de la Ville de Montmagny par une phrase telle que « les opinions que

j'exprime ici n'engagent que ma personne et ne représentent pas l'opinion de la Ville de Montmagny ».

Chaque employé(e) a le devoir de respecter la confidentialité de certains renseignements détenus par la Ville de Montmagny. Les employé(e)s ne doivent pas divulguer d'informations privées, des données confidentielles ou stratégiques de la Ville de Montmagny, de ses employé(e)s, de ses citoyen(ne)s, de ses client(e)s, de ses partenaires et de ses fournisseurs ou de ses usager(-ère)s de ses médias sociaux. Le *Code d'éthique et de déontologie des employé(e)s municipaux de la Ville de Montmagny* s'applique également aux publications des employé(e)s sur leurs comptes personnels.

Toute conversation entre des utilisateur(-trice)s d'un média social peut devenir publique et peut porter atteinte à la réputation personnelle de l'employé(e) et à celle de la Ville de Montmagny. La Ville de Montmagny peut exiger, dans certaines circonstances, la modification ou le retrait de propos, renseignements ou autres publiés sur les médias sociaux par ses employé(e)s.

La Ville de Montmagny effectue une veille constante des médias traditionnels et sociaux. Cependant, tout employé(e) qui prend connaissance d'une nouvelle reliée à la Ville de Montmagny est invité, si c'est pertinent, à en aviser l'équipe des communications à la Direction générale.

Tous les employé(e)s municipaux doivent prendre connaissance de la *Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux*. Tout manquement à cette Politique pourra conduire à des mesures disciplinaires et être signalé aux autorités compétentes pour l'application des mesures qui s'imposent selon la gravité du manquement.

Finalement, la Ville de Montmagny interdit toute utilisation et fréquentation des médias sociaux à des fins personnelles sur les heures de travail tel que stipulé dans la *Politique régissant l'utilisation ds actifs informationnels*.

Un manquement aux règles prévues dans la présente Politique peut entraîner des sanctions, allant, selon la gravité de la violation, d'une réprimande au congédiement.

9.3 Conseil municipal

Les médias sociaux de la Ville de Montmagny sont utilisés pour diffuser des informations relatives à l'administration municipale, ce qui n'inclut pas le volet politique. Il ne s'agit pas de médias sociaux pour une communication directe avec le maire(-esse) ou ses conseiller(-ère)s. Leur gestion n'est pas effectuée par les membres du conseil municipal. Lorsqu'ils expriment leurs opinions politiques, les membres du conseil municipal 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 Ville de Montmagny. Ces commentaires ne doivent pas avoir pour effet de défendre ou justifier une décision, ni alimenter un débat.

9.4 Services municipaux

La Ville de Montmagny permet aux services municipaux de bénéficier de ses médias sociaux. Pour y publier, une demande doit être transmise à l'équipe des communications de la Direction générale par courriel ou téléphone mentionnant le sujet et une courte description. Les informations aux citoyen(ne)s sont approuvées et diffusées sur les médias sociaux par l'équipe des communications à la Direction générale.

Si des Services municipaux souhaitent administrer un média social propre, ils devront obtenir une autorisation de la Direction générale.

9.5 Organismes accrédités

Les organismes, accrédités et reconnus par la *Politique d'accréditation des organismes* dûment adoptée par le conseil municipal, bénéficient du soutien de l'équipe des communications à la Direction générale pour la promotion de leurs activités, événements et offres de services. Ils pourront profiter de visibilité sur les médias sociaux de la Ville de Montmagny. Pour en bénéficier, ils devront acheminer une demande à l'équipe des communications à la Direction générale qui aura la responsabilité d'analyser la demande, de transmettre l'approbation ou le refus ainsi que les raisons, et de mettre en ligne les informations sur les médias sociaux de la Ville de Montmagny. Les organismes accrédités ne sont pas autorisés à publier directement une nouvelle sur les médias sociaux de la Ville de Montmagny. Ils peuvent néanmoins agrémenter une discussion sur une nouvelle. Si les organismes accrédités administrent déjà un média social, l'information devra, au préalable, être placée sur leurs médias sociaux, puis relayée par la Ville de Montmagny sur ses propres médias sociaux.

10. Révision de la *Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux*

La *Politique de gestion et d'utilisation des médias sociaux* sera révisée de façon périodique ou au besoin.