

## **POLITIQUE DE GESTION ET D'UTILISATION DU SITE INTERNET ET DES MÉDIAS SOCIAUX**

### **1. OBJECTIFS**

Les médias sociaux administrés par la Municipalité de Saint-Aubert sont des outils d'information et/ou d'échange. Leur gestion repose sur des principes d'interaction, de collaboration et de partage de contenu. Les médias sociaux doivent être utilisés en partenariat avec le site internet de la Municipalité qui est la principale référence internet pour les citoyennes et citoyens.

La présente politique a pour buts :

- a) De s'assurer que les contenus diffusés sur le site internet et les réseaux sociaux de la Municipalité de Saint-Aubert
  - Sont exacts et à jour;
  - Respectent les exigences légales et réglementaires;
  - Permettent d'atteindre les objectifs de communication de la Municipalité;
  - Garantissent la transmission des pratiques en cas d'absence ou de changement de personnel.
  
- b) De vérifier les performances techniques du site internet pour s'assurer qu'il fonctionne correctement et qu'il est toujours accessible aux utilisateurs. Il s'agit ici de détecter des problèmes techniques comme des liens brisés et des problèmes de chargement, et de voir à les résoudre. Il doit être facile en tout temps pour les internautes de naviguer sur le site, qui doit être visuellement attrayant et offrir une expérience positive aux personnes qui l'utilisent afin qu'elles restent sur le site plus longtemps et interagissent avec son contenu.

**Objectifs de communication** de la Municipalité via le site internet et les réseaux sociaux :

- i) Assurer la meilleure diffusion possible de l'information municipale;
- ii) Présenter la Municipalité, sa mission, son histoire, ses élus, son personnel, ses services, ses activités, ses attraits;
- iii) Favoriser l'exercice de la démocratie auprès des contribuables;

- iv) Promouvoir la Municipalité auprès des citoyennes et citoyens (sentiment de fierté), auprès de diverses parties prenantes externes (autres organisations municipales et gouvernementales, milieu de la recherche et organisations diverses) et partenaires locaux et régionaux, de même qu'auprès des visiteurs et des gens d'affaires.

## **2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### 2.1 Tâches reliées à la gestion du contenu

- Création de nouveaux contenus;
- Révision, édition et mise à jour du contenu existant;
- Collaboration avec d'autres collègues ou avec des partenaires, le cas échéant, pour produire du contenu pertinent;
- Vigie de l'évolution du cadre légal impliquant la création ou la mise à jour du contenu;
- Veille des besoins et des attentes des citoyens en matière de communication, particulièrement sur le site internet, afin d'adapter le contenu en conséquence.

De façon générale, toute personne désignée comme responsable du site internet et de la gestion des réseaux sociaux doit s'assurer :

- De diffuser une information de qualité, tant au niveau de son contenu qu'au niveau linguistique;
- De publier des informations exactes et vérifiées dans des délais raisonnables;
- De mettre à jour régulièrement les contenus et d'en ajouter de nouveaux, afin de maintenir la fraîcheur et la pertinence du site et d'améliorer son référencement dans les moteurs de recherche;
- De respecter la *Politique de protection des renseignements personnels de la Municipalité* (adoptée le 6 août 2024);
- De ne pas diffuser de contenus illégaux ou offensants;
- De ne pas afficher d'hyperliens pouvant donner accès à des sites à caractère illicite et sans rapport véritable avec les activités de la Municipalité;
- De ne pas diffuser de contenus à saveur politique ou religieux;
- De ne pas diffuser de contenus personnels (il est recommandé d'utiliser le pronom « nous » plutôt que le pronom « je » quand on publie sur ces plateformes)

En aucun temps, les contenus diffusés via le site internet ou les médias sociaux n'ont préséance sur ceux des canaux d'information habituels (de vive voix avec une personne

responsable du service concerné, par lettre, au téléphone, par communiqué ou par le bulletin municipal imprimé) ou sur le texte original de tout procès-verbal, règlement, politique, contrat ou texte légal.

## 2.2 Mécanismes de contrôle

Certains réflexes doivent faire partie des compétences des personnes habilitées à publier du contenu afin d'accroître la crédibilité de la Municipalité et de fidéliser les utilisateurs de ces médias, qui y trouveront une information appropriée. Une bonne pratique consiste à se poser les questions suivantes :

Avant la publication : qu'est-ce qu'il est pertinent de publier ?

Après la publication : ce qui est publié est-il encore pertinent et à jour?

Chaque publication devrait être le fait d'au moins deux personnes : celle qui rédige les contenus et celle qui les contrôle, particulièrement pour le site internet qui affiche des contenus sur des périodes qui peuvent être en termes d'années.

Ainsi, la fréquence des contrôles tiendra compte de la nature de l'information publiée. On devra tenir compte de :

- la durée de vie de l'information publiée;
- L'obligation de conserver à long terme sur le site internet certaines informations et certains documents précis.

## 2.3 Gestion

La gestion du site internet et des médias sociaux exige des compétences précises, entre autres en communications. Elle demande aussi beaucoup de temps. Afin que les tâches qui y sont reliées soient accomplies de façon efficiente, ce travail est confié à des personnes désignées, pour l'ensemble ou pour certaines parties de ces plateformes.

Lorsqu'un service de la Municipalité est autorisé à gérer un compte de médias sociaux le concernant spécifiquement, la personne responsable de ce service doit s'assurer que sa gestion respecte en tous points la présente politique.

## 2.4 Personnes autorisées à administrer et gérer le site internet de la Municipalité

- La direction générale
- La conseillère ou le conseiller en communication
- La ou le réceptionniste

- La technicienne ou le technicien en loisirs, culture et tourisme pour les sections concernant ces services
- Toute autre personne désignée par la direction générale au besoin

## 2.5 Personnes autorisées à gérer les pages Facebook de la Municipalité

### **1) Municipalité Saint-Aubert**

- La direction générale
- La conseillère ou le conseiller en communication
- La ou le réceptionniste

### **2) Loisirs Saint-Aubert**

- La direction générale
- La conseillère ou le conseiller en communication
- La technicienne ou le technicien en loisirs
- La ou le réceptionniste

### **3) Patinoire Saint-Aubert**

- La direction générale
- La conseillère ou le conseiller en communication
- La technicienne ou le technicien en loisirs ou la personne préposée à la patinoire
- La ou le réceptionniste

### **4) Bibliothèque Charles-E.-Harpe – Saint-Aubert**

- La direction générale
- La conseillère ou le conseiller en communication
- La ou le réceptionniste
- La technicienne ou le technicien en loisirs, culture et tourisme
- La personne responsable de la bibliothèque

### **5) Incendies Saint-Aubert**

- La direction générale
- La conseillère ou le conseiller en communication
- La ou le réceptionniste
- La personne responsable de la direction ou de la coordination du service des incendies

## 2.6 Création de nouveaux comptes de médias sociaux

La Municipalité demeure à l'écoute des besoins de ses citoyennes et citoyens et développe ses outils de communication après analyse des besoins, tout en suivant l'évolution des technologies de l'information et des communications.

La création de tout nouveau compte doit être analysée et planifiée pour bien joindre la clientèle ciblée et pour devenir complémentaire des outils de communication déjà utilisés par la Municipalité. La responsabilité de suggérer la création d'un nouveau compte de médias sociaux revient au service des Communications qui analysera les besoins exprimés en collaboration avec la Direction générale.

Seuls les comptes autorisés par la Direction générale peuvent être créés et administrés pour la Municipalité.

En aucune occasion, un compte de médias sociaux de la Municipalité ne peut être créé à partir d'un compte personnel.

## 2.7 Rôle du service des Communications

La personne responsable des communications, en collaboration avec la direction générale, s'assure de l'uniformité et de la pertinence des informations véhiculées dans tous les outils de communication de la Municipalité. Il lui revient donc de gérer les médias sociaux administrés au nom de la Municipalité.

Cette personne doit :

- 1) Publier les informations et images pertinentes, utiles et présentant un intérêt certain pour les citoyennes et citoyens de Saint-Aubert;
- 2) Planifier la programmation de telles publications;
- 3) S'assurer que les informations et documents publiés sont toujours pertinents et à jour;
- 4) Gérer les commentaires des internautes, en collaboration avec les responsables des services municipaux;
- 5) Répondre aux questions posées ou diriger les personnes vers les bonnes ressources;
- 6) Assurer une veille stratégique;
- 7) Analyser diverses statistiques relatives au site internet et aux médias sociaux;

### 3. NÉTIQUETTE

La nétiquette est un néologisme formé des mots « étiquette » et « net » (désignant internet). Voici ce qu'en dit l'Office de la langue française du Québec :

*La nétiquette représente l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment dans les échanges par courrier électronique, et dans les publications et les commentaires sur les réseaux sociaux.*

*La nétiquette repose sur des valeurs telles que la tolérance, le respect d'autrui, l'écoute et la politesse. Ainsi, les propos haineux, racistes ou sexistes, de même que les messages incendiaires (trolls), les insultes et les grossièretés sont à exclure. Par ailleurs, il importe de veiller au respect de la propriété intellectuelle ainsi qu'à la protection de l'information à caractère confidentiel.*

*On peut établir un certain parallèle entre les échanges numériques et la communication orale sur le plan de l'interactivité et de l'instantanéité. Les échanges numériques ne s'accompagnent cependant pas de signes intonatifs ou non verbaux, ce qui peut plus facilement provoquer des malentendus. C'est pourquoi il faut redoubler de prudence avec l'humour et l'ironie, qui pourraient être mal interprétés.<sup>1</sup>*

La nétiquette de la Municipalité de Saint-Aubert prévoit que les commentaires doivent être pertinents et avoir un lien avec le contenu des sujets publiés. Elle interdit les propos énumérés ci-dessous à l'égard de quiconque (individus, entreprises, organismes, partis politiques, regroupements de citoyens, élus et élus municipaux, Municipalité, personnel de la Municipalité, etc.) :

- Commentaires violant la vie privée
- Attaques ou insultes
- Commentaires discriminatoires, désobligeants ou offensants
- Commentaires diffamatoires, faux ou trompeurs
- Commentaires à caractères politique, partisan, religieux, haineux, sexiste, indécent, obscène, abusif, raciste, homophobe, xénophobe, irrespectueux ou faisant preuve d'âgisme
- Langage agressif, grossier ou violent

---

<sup>1</sup> Extrait de la Vitrine linguistique de l'Office de la langue française, en ligne le 5 janvier 2026  
<https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/25376/la-redaction-et-la-communication/redaction-dans-les-reseaux-sociaux/netiquette-dans-les-reseaux-sociaux>

- Pourriels et toute forme de sollicitation ou de publicité, en provenance d'un individu, d'une entreprise ou d'une organisation publique, privée ou commerciale
- Commentaires publiés de façon répétitive, incompréhensibles ou hors sujet
- Commentaires ou images enfreignant les droits d'auteur
- Commentaires encourageant ou suggérant une action illégale
- Emploi abusif de certains types de caractères

#### **4. LANGUE OFFICIELLE**

La Municipalité de Saint-Aubert est assujettie à la Charte de la langue française; ainsi, la langue de communication utilisée dans ses communications est le français. Les messages et autres publications provenant de la Municipalité doivent être rédigés en bon français. La qualité de la langue doit être impeccable en toute circonstance.

Il convient de reconnaître que certains termes techniques anglais sont parfois utilisés lors d'enjeux relatifs à la santé et à la sécurité.

Si la Municipalité est interpellée en anglais par une personne, elle pourra lui répondre dans cette langue.

#### **5. DIVERS TYPES DE PUBLICATION**

##### 5.1 Communiqués de presse

Tous les communiqués de presse de la Municipalité sont publiés sur son site internet officiel, après la date et l'heure de l'embargo destiné aux médias pour éviter de les court-circuiter.

Les communiqués de presse d'organisations ou d'entreprises ne sont pas diffusés sur les diverses vitrines internet de la Municipalité, à moins d'avis contraire de la part de la direction générale.

##### 5.2 Appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi

Les appels d'offres, avis publics, règlements et offres d'emploi peuvent être diffusés par la Municipalité sur ses réseaux sociaux, bien qu'elle n'en ait pas l'obligation. Pour consulter ces documents, il est recommandé de visiter le site internet de la Municipalité. Quant aux appels d'offres publics, ils peuvent être consultés via le site

internet du Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) : [www.seao.gouv.qc.ca](http://www.seao.gouv.qc.ca) .

### 5.3 Activités et événements

La Municipalité fait la promotion des activités et événements qu'elle organise et de ceux dont elle est partenaire. Le choix de promouvoir d'autres activités et événements reste à sa discrétion.

### 5.4 Publicité

Aucune publicité n'est diffusée sur les différents médias sociaux de la Municipalité, à l'exception de celles qu'elle-même conçoit.

### 5.5 Hyperliens

Les usagers des médias sociaux de la Municipalité sont autorisés à publier des hyperliens dans la mesure où leur contenu est pertinent avec les sujets abordés. La Municipalité publie aussi certains hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses citoyennes et citoyens et en lien avec sa mission, mais n'est cependant pas responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens. L'inclusion de liens externes ne constitue en rien un endossement, une commandite, une association ou une affiliation de la Municipalité avec les promoteurs des sites reliés.

### 5.6 Concours

La Municipalité peut utiliser ses médias sociaux dans le cadre de concours. Elle est responsable d'établir des règlements clairs et doit respecter la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, lorsqu'applicable.

### 5.7 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 Municipalité de Saint-Aubert s'assure de respecter le droit d'auteur et la vie privée dans ses publications. Par conséquent, seules les images autorisées sont publiées sur le site internet et les médias sociaux de la Municipalité. Au besoin, la source est indiquée directement sur les images publiées ou dans le texte accompagnant ces mêmes images.

Toute personne diffusant ou publiant un message accompagné ou non d'images, de vidéos, de bande sonore ou de tous autres contenus protégés par un droit d'auteur, doit toujours, pour les utiliser, s'assurer d'avoir obtenu les droits des personnes identifiables ou de leurs représentantes et représentants.

## **6. ABONNEMENTS ET ABONNÉS**

La Municipalité de Saint-Aubert n'est aucunement responsable des commentaires et opinions des personnes s'exprimant sur ses médias sociaux. En aucun cas il ne doit être interprété que la Municipalité soutient ou endosse les propos partagés par les personnes s'exprimant sur ses médias sociaux ni sur les autres comptes de médias sociaux qu'elle suit dans le cadre de sa mission.

## **7. DÉLAI DE RÉPONSE**

Les réponses aux commentaires et questions sont assurées durant les heures officielles d'ouverture du bureau municipal, à l'exception des situations d'urgence. Cependant, il peut arriver qu'une réponse soit fournie et des informations publiées en dehors de cet horaire, notamment des 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 obtenir réponse à certaines questions.

Une réponse temporaire programmée confirme que la demande a été reçue et qu'une réponse suivra dans les meilleurs délais possibles.

## **8. POLITESSE ET COURTOISIE**

Seuls les commentaires et les questions formulés de façon respectueuse sont considérés pour une réponse. Les réponses peuvent être fournies publiquement ou en privé, selon la nature du questionnement.

En tout temps, un ton courtois, poli et professionnel doit être utilisé.

## **9. PLAINTES**

La gestion des demandes d'information et des commentaires adressés à la Municipalité sur ses médias sociaux est menée sérieusement. Bien que la Municipalité réponde à plusieurs questions qui lui sont adressées par ces canaux de communication, les plaintes de citoyennes et citoyens ne sont pas traitées publiquement.

Les gestionnaires municipaux s'assurent que le service concerné par la plainte soit avisé de celle-ci et qu'un suivi soit assuré auprès de la personne concernée dans un délai raisonnable.

Le meilleur moyen et le plus rapide pour formuler une plainte demeure la communication directe avec le bureau municipal au 418 598-3368, poste 201 ou à l'adresse courriel [reception@saint-aubert.net](mailto:reception@saint-aubert.net) . En cas d'urgence concernant les Travaux publics, on composera le 418 241-6089 pour joindre la direction de ce service.

## **10. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La Municipalité de Saint-Aubert se conforme aux lois et règlements fédéraux et provinciaux en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Elle agit en conformité à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics. La Municipalité a adopté en août 2024 sa *Politique administrative concernant les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels*, disponible sur son site internet.

La Municipalité 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 ou dans quelque écrit public que ce soit.

De même, la Municipalité ne peut traiter d'un cas ou d'un dossier particulier en public, sur les médias sociaux ou sur toute autre plateforme, pas plus que de divulguer des renseignements de nature confidentielle, telles des informations relatives aux dossiers d'enquêtes.

Pour obtenir des renseignements précis, il est nécessaire d'adresser une demande d'accès à l'information auprès de la greffière ou du greffier de la Municipalité ([dg@saint-aubert.net](mailto:dg@saint-aubert.net) 418 598-3368, poste 202).

Au même titre que la Municipalité, chaque personne utilisatrice des médias sociaux entraîne sa responsabilité personnelle par ses commentaires et par les renseignements qu'elle fournit; de même est-elle responsable de protéger sa vie privée et de respecter la vie privée des autres.

## **11. HARCÈLEMENT**

La Municipalité de Saint-Aubert a adopté le 1<sup>er</sup> octobre 2024 sa *Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique*. Cette politique s'applique aussi aux comportements se déroulant en dehors des lieux et heures de travail si la conduite en cause vise une ou un collègue de travail. Des déclarations sur internet peuvent notamment constituer du harcèlement au sens de cette Politique.

## **12. SITUATIONS D'URGENCE**

Dans les situations d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Municipalité fait partie des moyens priorités pour informer les citoyennes et citoyens en raison de leur caractère d'instantanéité et de rapidité de diffusion de l'information. Leur utilisation doit cependant se faire en conformité avec le *Plan de sécurité publique* de la Municipalité. En situation d'urgence, seules les personnes attitrées à la mission « Communication » sont responsables de la gestion des médias sociaux.

## **13. IMAGE ET REPRÉSENTATION DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-AUBERT DANS LES MÉDIAS SOCIAUX**

### 13.1 Logo de la Municipalité

Le logo officiel de la Municipalité doit apparaître sur ses différents médias sociaux. L'utilisation du logo de la Municipalité est interdite par quiconque sans autorisation de la direction générale de la Municipalité, de même que chacune de ses composantes : couleurs, signature, logos des comités et des services municipaux, etc.

### 13.2 Personnel municipal et devoir de réserve

La Municipalité de Saint-Aubert est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage son personnel à participer sur leurs comptes personnels à la vie numérique de l'organisation, en partageant et en faisant rayonner les messages officiels, en dehors

de leur horaire de travail. Toutefois, leurs messages et opinions ne représentent pas la position officielle de la Municipalité et doivent être considérés comme des avis strictement personnels.

Les employées et employés de la Municipalité ne peuvent donc en aucun cas répondre au nom de la Municipalité via leurs comptes personnels. Seuls les comptes officiels de la Municipalité peuvent être utilisés pour s'exprimer au nom de la Municipalité.

Les employées et employés de la Municipalité sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs comptes personnels. Il est important de rappeler que les médias sociaux sont des plateformes publiques et que les informations et images qui y sont publiées peuvent être visibles, lues, copiées, utilisées et transmises par n'importe qui.

Le personnel doit faire preuve de jugement dans ses commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur. Lorsqu'un membre du personnel s'engage dans une discussion liée à l'administration municipale ou n'importe lequel de ses services, il est invité à s'identifier comme employé municipal et à avertir l'auditoire que les opinions qu'il exprime sont personnelles, au moyen d'une phrase telle que : « l'opinion que j'exprime ici n'engage que ma personne et ne représente pas la position de la Municipalité ».

Chaque employé a le devoir de respecter la confidentialité concernant certains renseignements et certaines informations détenus par la Municipalité. On ne doit pas divulguer d'informations privées, de données confidentielles ou stratégiques de la Municipalité, de son personnel, de ses citoyens, de ses clients, partenaires et fournisseurs ou des usagères et usagers de ses médias sociaux.

Le Code d'éthique et de déontologie du personnel municipal s'applique également aux publications des employées et employés sur leurs comptes personnels de médias sociaux. Toute conversation sur un média social peut devenir publique et peut porter atteinte à la réputation de la personne à l'emploi de la Municipalité. Cette dernière peut exiger, dans certaines circonstances, la modification ou le retrait de propos, renseignements ou autres publiés ainsi par un membre de son personnel.

La Municipalité effectue une veille régulière des médias traditionnels et sociaux. Parallèlement, tout membre du personnel qui prend connaissance d'une nouvelle reliée à la Municipalité est invité à en aviser le service des Communications et la Direction générale.

Tous les membres du personnel municipal doivent prendre connaissance de la présente politique. Tout manquement à cette politique pourra conduire à des mesures disciplinaires selon la gravité du manquement, mesures pouvant aller d'une simple réprimande jusqu'au congédiement.

### 13.3 Conseil municipal

Les médias sociaux de la Municipalité de Saint-Aubert sont utilisés pour diffuser des informations relatives à l'administration municipale et à ses divers services, ce qui n'inclut pas le volet politique.

Les médias sociaux ne servent pas aux communications directes avec la mairesse ou le maire ou avec les conseillères ou les conseillers. La gestion des médias sociaux n'est pas non plus effectuée par l'un ou l'autre des membres du conseil municipal. Lorsque ceux-ci expriment leurs opinions politiques, ils doivent le faire sur leurs comptes personnels. Ils peuvent toutefois émettre des commentaires d'information générale et d'intérêt public sur les médias sociaux de la Municipalité, en prenant soin de ne pas y défendre ou justifier une décision ni alimenter un débat.

## **14. RÉVISION DE LA POLITIQUE DE GESTION ET D'UTILISATION DU SITE INTERNET ET DES MÉDIAS SOCIAUX**

La Politique de gestion et d'utilisation du site internet et des médias sociaux sera révisée de façon périodique ou au besoin, selon l'évolution des technologies de communication et selon les besoins exprimés par la population ou identifiés par la Municipalité.

Adoptée le 14 janvier 2026  
Résolution 009-01-26