

POLITIQUE DE GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX ET D’AFFICHAGE NUMÉRIQUE

MUNICIPALITÉ DE SAINT-DONAT



TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE.....	3
MÉDIAS SOCIAUX ET NÉTIQUETTE	3
Objectifs et champs d'application	3
Présence de la Municipalité sur les médias sociaux.....	4
Engagement de la Municipalité.....	4
Objectifs d'utilisation des médias sociaux.....	4
Publics cibles.....	4
Gestion des médias sociaux.....	4
Diffusion des contenus	5
Gestion des médias sociaux.....	6
UTILISATION PAR LES EMPLOYÉS ET ÉLUS.....	8
Comptes personnels des employés.....	8
Comptes personnels des élus.....	8
AFFICHAGE PANNEAU NUMÉRIQUE MUNICIPAL.....	8
Objectifs.....	8
Localisation.....	8
Admissibilité des demandes.....	9
Dépôt d'une demande.....	9
Délais et traitement des demandes	9
Capacité de diffusion	9
Durée de diffusion	9
Contenu exclu (non admissible)	9
Droits d'utilisation et identité visuelle.....	10
Responsabilités des organismes	10
ENTRÉE EN VIGUEUR ET MISE À JOUR	10
ANNEXE 1 - NETIQUETTE.....	11

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Dans un contexte où les moyens de communication évoluent rapidement, la Municipalité de Saint-Donat souhaite encadrer l'utilisation de ses outils numériques afin d'assurer une information accessible, cohérente, transparente et respectueuse pour l'ensemble de la population.

La présente Politique établit les principes et les règles qui guident la diffusion d'informations municipales et les interactions en ligne, tout en favorisant une communication efficace et harmonieuse avec la population et les organismes du milieu.

Cette politique repose notamment sur les objectifs suivants :

- diffuser une information municipale fiable, pertinente et à jour;
- assurer une utilisation appropriée des canaux de communication numérique de la Municipalité;
- maintenir un climat d'échanges respectueux et sécuritaires sur les plateformes où la Municipalité est présente;
- encadrer les demandes de diffusion provenant d'organismes communautaires reconnus, lorsqu'applicable;
- harmoniser les pratiques de diffusion, en tenant compte des priorités de communication de la Municipalité et des capacités des différents outils.

La Politique se décline en deux sections :

- médias sociaux et nétiquette
- panneau numérique municipal

Dans l'ensemble, cette Politique constitue un cadre de référence pour guider la prise de décision, soutenir le travail des équipes responsables et assurer une expérience de communication respectueuse, utile et cohérente pour la communauté.

MÉDIAS SOCIAUX ET NÉTIQUETTE

Objectifs et champs d'application

Cette section de la Politique vise à :

- encadrer les pratiques de gestion et d'utilisation des médias sociaux et la diffusion d'information;
- encourager des échanges avec les citoyens afin que ceux-ci se déroulent dans un climat de respect;
- établir les principes et règles de conduite que doivent suivre les utilisateurs (employés de la Municipalité, citoyens, etc.) lorsqu'ils utilisent les médias sociaux de la Municipalité par la mise en place d'une nétiquette;
- outiller les personnes responsables de gérer les médias sociaux.

Elle s'adresse à toute personne qui souhaite participer aux discussions par le biais des médias sociaux officiels de la Municipalité et prévoit des mécanismes de sanction en cas de non-respect des règles qui y sont prévues.

Présence de la Municipalité sur les médias sociaux

La Municipalité diffuse des informations sur les plateformes suivantes :

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- YouTube

Engagement de la Municipalité

La Municipalité s'engage à :

- publier dans leur intégralité les commentaires des utilisateurs qui respectent la netiquette, sans être responsables de leur contenu;
- traiter avec respect et considération tous les utilisateurs;
- assurer une modération équitable et transparente;
- ne pas censurer les opinions divergentes exprimées respectueusement;
- fournir une information exacte, vérifiable et à jour;
- corriger rapidement toute erreur dans ses publications.

La Municipalité n'est pas responsable :

- du contenu des commentaires publiés par les utilisateurs;
- des informations publiées sur des sites externes, même si des liens sont partagés;
- des interruptions de service causées par les plateformes de médias sociaux.

Objectifs d'utilisation des médias sociaux

La Municipalité utilise les médias sociaux pour joindre la population et transmettre une information municipale fiable, pertinente et à jour. Ils servent notamment à :

- promouvoir les événements et activités;
- informer les citoyens sur les différents services municipaux;
- diffuser des nouvelles et communiqués d'intérêt public;
- valoriser les projets réalisés et souligner les bons coups afin de contribuer au rayonnement de la municipalité;
- recruter du personnel;
- communiquer rapidement avec les citoyens lors de situations d'urgence;
- promouvoir Saint-Donat comme destination touristique de plein air.

Publics cibles

Les énoncés de cette politique s'appliquent à toute personne intéressée par la Municipalité de Saint-Donat, que ce soient les employés, les citoyens, les organismes, des gens d'affaires, etc.

Gestion des médias sociaux

La gestion et l'animation des médias sociaux relèvent du Service des communications. Seules les personnes expressément autorisées par la direction générale peuvent publier au nom de la Municipalité.

Diffusion des contenus

a. Événements et activités

La Municipalité assure la promotion de la programmation de ses événements et activités sur ses médias sociaux.

La Municipalité peut diffuser un événement qu'elle commandite ou soutient sur ses médias sociaux, même si l'événement n'est pas organisé par un organisme communautaire reconnu. La diffusion demeure à la discrétion de la Municipalité et selon ses priorités de communication et l'espace disponible.

b. Demandes admissibles

La Municipalité accepte de diffuser les événements, les activités ou les avis administratifs (ex.: modification des heures d'ouverture) provenant :

- OBNL reconnus par la Municipalité et actifs sur le territoire;
- OBNL régionaux, pour autant que l'activité proposée se déroule à Saint-Donat ou vise explicitement notre population.

Exclusion : Aucune demande provenant de commerçants ou d'entreprises privées n'est acceptée. Toute forme de publicité commerciale y est strictement interdite. De plus, les campagnes de financement ou levées de fonds se tenant dans des commerces sont exclues afin de respecter cette règle de non-commercialisation.

Dans tous les cas, l'acceptation d'une demande et sa diffusion demeurent sujettes à l'analyse du Service des communications, à l'espace disponible et aux priorités de communication de la Municipalité, conformément à la présente politique.

c. Séances du conseil municipal diffusées en direct

La Municipalité diffuse en direct les séances du conseil municipal sur sa page Facebook afin de favoriser l'accessibilité à l'information et permettre à la population d'assister à la séance virtuellement. Les questions, commentaires ou interventions formulés par les utilisateurs lors de la diffusion ne sont pas traités en direct.

Toute question, plainte ou requête formulée par l'entremise des commentaires doit être transmise par courriel à dg@saint-donat.ca.

d. Actualités, nouvelles et communiqués de presse

Les communiqués de presse jugés pertinents pour la population sont publiés sur la page Facebook de la Municipalité.

e. Avis de consultation publique, rencontres de participation citoyenne, offres d'emploi

Bien que la Municipalité n'y soit pas légalement tenue, les avis de consultation publique, les rencontres de participation citoyenne et les offres d'emploi sont diffusés sur la page Facebook municipale.

f. Publicités

Aucune publicité provenant d'entreprises n'est autorisée sur les médias sociaux de la Municipalité.

- g. Hyperliens
Les utilisateurs peuvent publier des hyperliens uniquement lorsqu'ils sont pertinents et en lien avec les sujets abordés. Tout hyperlien menant vers un site dont les pratiques ne respectent pas la présente politique est retiré sans préavis.
- h. Demandes médias
Les représentants des médias qui souhaitent formuler une demande doivent communiquer avec le cabinet du maire. La Municipalité ne répond pas aux demandes médiatiques reçues par l'entremise des médias sociaux.
- i. Langue officielle
Les échanges sur les médias sociaux de la Municipalité s'effectuent principalement en français. La Municipalité peut répondre en anglais aux citoyens qui s'expriment dans cette langue, selon les ressources disponibles. L'utilisation de termes techniques ou d'emprunts linguistiques est acceptée lorsque nécessaire.
- j. Utilisation d'images, de vidéo ou de tout autre contenu protégé par le droit d'auteur
Toute utilisation du logo, du blason, du huard, des slogans, des signatures visuelles, des gabarits ou de tout élément d'identité visuelle de la Municipalité est interdite sans l'autorisation préalable du Service des communications.

Il en est de même pour l'utilisation, la reproduction, la modification ou la diffusion de toute photo, vidéo, illustration, publication ou autre contenu produit par la Municipalité, ou diffusé sur ses plateformes de communication, notamment sur ses médias sociaux et son site Web, sauf indication contraire.

Toute utilisation autorisée doit respecter les normes graphiques applicables et ne doit pas nuire à l'image ou à la réputation de la Municipalité, ni laisser croire à un appui, une association ou un partenariat lorsqu'il n'existe pas.

Pour obtenir une autorisation, transmettre une demande au Service des communications à communications1@saint-donat.ca. La demande doit préciser l'élément visé, le contexte d'utilisation, le support, la durée et le territoire de diffusion.

La Municipalité s'assure de respecter la *Loi sur le droit d'auteur* lors de la diffusion de ses contenus. Une autorisation est obtenue avant toute publication d'image. À défaut, la source de l'image est indiquée dans la publication.

- k. Respect de la vie privée
Conformément à la nétiquette, la Municipalité s'engage à respecter la vie privée des utilisateurs. Aucune information confidentielle n'est diffusée et toute information personnelle transmise par message privé est traitée de façon confidentielle.

Gestion des médias sociaux

- a. Nétiquette
La Municipalité utilise les médias sociaux afin de joindre la population et de diffuser de l'information. La nétiquette de la Municipalité établit les règles de conduite à respecter en tout temps afin de maintenir un climat d'échange respectueux.

La nétiquette est présentée à l'annexe A de la présente politique, sur le site Web de la Municipalité et sur les comptes officiels de la Municipalité.

b. Réponses aux questions et commentaires

Seuls les questions et les commentaires formulés dans le respect de la nétiquette sont pris en considération. Les questions et commentaires posés sous les publications sont traités quotidiennement. Lorsqu'une demande nécessite un suivi particulier, l'utilisateur est dirigé vers le service concerné.

c. Délai de réponse

Commentaires et questions publics

La modération des commentaires s'effectue uniquement pendant les heures d'ouverture de l'hôtel de ville, à l'exception des situations d'urgence.

Messages privés

La Municipalité s'engage à répondre aux messages privés dans un délai raisonnable, généralement dans les 48 à 72 heures ouvrables. Les messages reçus en dehors des heures d'ouverture seront traités le jour ouvrable suivant, à l'exception des situations d'urgence qui requièrent une intervention immédiate.

Des réponses automatisées peuvent être activées durant les périodes de fermeture de l'hôtel de ville afin d'orienter les utilisateurs vers les ressources disponibles sur le site Web de la Municipalité.

Période de pointe

Lors de périodes de volume élevé de messages, les délais peuvent être prolongés. La Municipalité en informera la population par un message d'avertissement.

d. Plaintes et requêtes

Les plaintes, requêtes ou commentaires officiels doivent être transmis par l'entremise du formulaire en ligne disponible sur la page « Nous joindre » du site Web de la Municipalité, en sélectionnant le service concerné, ou par téléphone au 819 424-2383.

Si la situation demande une intervention immédiate (ex. : bris d'aqueduc, refoulement d'égout, chaussée glissante nécessitant de l'épandage de fondants, feux de circulation défectueux, etc.), communiquez avec nous par téléphone :

- pendant les heures d'ouverture de l'hôtel de ville : 819 424-2399;
- les soirs et fins de semaine : 311.

Les plaintes, requêtes ou commentaires officiels ne sont pas traités publiquement sur les médias sociaux. L'utilisateur est invité à communiquer avec le service concerné par les canaux prévus à cet effet.

UTILISATION PAR LES EMPLOYÉS ET ÉLUS

Comptes personnels des employés

La Municipalité encourage ses employés à participer à la vie numérique et à partager les messages officiels sur leurs comptes personnels, en dehors de leurs heures de travail.

Les employés doivent toutefois comprendre que :

- leurs opinions personnelles ne représentent pas la position officielle de la Municipalité;
- ils ne peuvent en aucun cas répondre au nom de la Municipalité avec leurs comptes personnels;
- seuls les comptes officiels peuvent répondre au nom de la Municipalité;
- les médias sociaux sont des plateformes publiques et les informations peuvent être visibles par tous;
- ils doivent éviter d'émettre des commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur qui pourraient nuire à la réputation de la Municipalité.

Comptes personnels des élus

Les élus municipaux doivent respecter leur code d'éthique et de déontologie lorsqu'ils utilisent les médias sociaux, notamment en évitant :

- d'utiliser le logo municipal sans autorisation pour des opinions personnelles;
- de favoriser leurs intérêts personnels ou politiques de manière abusive;
- de tenir des propos diffamatoires ou contraires à leur devoir;

Les élus sont encouragés à consulter le Service des communications en cas de doute.

AFFICHAGE PANNEAU NUMÉRIQUE MUNICIPAL

La présente politique encadre l'utilisation du panneau numérique municipal, notamment les critères d'admissibilité, les modalités de demande, les règles de diffusion, ainsi que les responsabilités des demandeurs.

Objectifs

Le panneau numérique municipal vise à :

- assurer la diffusion des communications prioritaires de la Municipalité (activités, services, projets et événements municipaux).
- accroître la visibilité des activités et événements se déroulant sur le territoire en permettant, à certaines conditions, la diffusion d'informations provenant d'organismes communautaires reconnus.

Localisation

Le panneau numérique municipal est situé à l'intersection des rues Principale et Allard ; un emplacement stratégique visant à maximiser la visibilité des messages diffusés.

Admissibilité des demandes

La Municipalité accepte de diffuser les événements, les activités ou les avis administratifs (ex.: modification des heures d'ouverture) provenant :

- OBNL reconnus par la Municipalité et actifs sur le territoire;
- OBNL régionaux, pour autant que l'activité proposée se déroule à Saint-Donat ou vise explicitement notre population.

Exclusion : Aucune demande provenant de commerçants ou d'entreprises privées n'est acceptée. Toute forme de publicité commerciale y est strictement interdite. De plus, les campagnes de financement ou levées de fonds se tenant dans des commerces sont exclues afin de respecter cette règle de non-commercialisation.

Dans tous les cas, l'acceptation d'une demande et sa diffusion demeurent sujettes à l'analyse du Service des communications, à l'espace disponible et aux priorités de communication de la Municipalité, conformément à la présente politique.

Dépôt d'une demande

Les demandes doivent être soumises en remplissant :

- le formulaire de demande d'affichage disponible sur le site Web de la Municipalité;
ou
- le formulaire PDF prévu à cet effet.

Délais et traitement des demandes

Il est fortement recommandé de faire parvenir une demande de diffusion au minimum un (1) mois à l'avance, même si l'événement est prévu à plus long terme, afin d'assurer son intégration aux différents outils de communication de la Municipalité.

Capacité de diffusion

La diffusion des événements est effectuée selon l'espace disponible et les priorités de communication de la Municipalité.

Même lorsqu'une demande respecte les délais et les critères, la Municipalité se réserve le droit de ne pas diffuser un événement, notamment en raison :

- du nombre élevé de demandes;
- de l'espace disponible sur le panneau;
- de communications municipales jugées prioritaires.

Durée de diffusion

La durée maximale de diffusion d'un message est de **deux (2) semaines**.

Contenu exclu (non admissible)

Sont exclus, notamment :

- les messages à but lucratif; à caractère partisan, religieux ou commercial;
- les mentions d'entreprises privées;
- les mentions de commandites, partenaires commerciaux ou formes de publicité (logos, remerciements, etc.).

Droits d'utilisation et identité visuelle

Lorsqu'un organisme fournit une image ou une photo, il doit s'assurer de détenir tous les droits et autorisations requis (droits d'auteur, droit à l'image, consentements nécessaires).

Afin de respecter la signature graphique et les normes de présentation du panneau numérique :

- les affiches et visuels déjà montés ne seront pas diffusés dans leur intégralité.
- la Municipalité se réserve le droit d'adapter, de reformuler ou de modifier le contenu (texte et/ou visuels) pour assurer la conformité, la lisibilité et l'uniformité de l'affichage.

Responsabilités des organismes

Les organismes demandeurs doivent :

- comprendre que la diffusion n'est pas garantie;
- respecter les délais recommandés;
- fournir une information claire, exacte et complète;
- s'assurer que toute information transmise est juste et à jour;
- détenir les droits d'utilisation des images/éléments fournis.

L'organisme demeure responsable du contenu de l'information transmise et diffusée (dates, lieux, coordonnées, etc.), même lorsque le message est adapté par la Municipalité.

ENTRÉE EN VIGUEUR ET MISE À JOUR

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil municipal.

La Municipalité se réserve le droit de la modifier en tout temps, selon ses besoins opérationnels et ses orientations de communication.

Adoptée par le conseil municipal, le 12 mai 2026 par la résolution numéro 26-0512-164

Entrée en vigueur le 12 mai 2026.

ANNEXE 1 - NETIQUETTE

NÉTIQUETTE

MUNICIPALITÉ DE SAINT-DONAT

À Saint-Donat, nous avons à cœur de maintenir un lien ouvert, respectueux et authentique avec notre communauté. Que ce soit sur nos médias sociaux ou sur notre site Web, les plateformes officielles de la Municipalité sont des espaces d'échange destinés à informer la population, à favoriser l'écoute et à encourager un dialogue constructif.

Afin de préserver un climat harmonieux et de permettre à chacun de s'exprimer librement et en toute sécurité, la Municipalité a adopté une netiquette. Celle-ci ne vise pas à restreindre les opinions, mais à encadrer les échanges de façon respectueuse et responsable.

Cette netiquette s'applique à l'ensemble des plateformes officielles de la Municipalité de Saint-Donat, incluant les publications, les commentaires et les messages privés.

COMPORTEMENTS À FAVORISER

La Municipalité invite tous les citoyens à participer aux échanges avec courtoisie et respect, tant envers les autres membres de la communauté qu'envers les élus et le personnel municipal.

Les commentaires sont les bienvenus lorsqu'ils respectent :

- des opinions exprimées de façon respectueuse et appuyées sur des faits fiables et vérifiés ;
- la vie privée et la protection des renseignements personnels ;
- les droits d'auteur ;
- les lois et règlements en vigueur au Québec et au Canada
- vérifier l'exactitude des informations avant de les partager;
- citer vos sources lorsque vous partagez des faits ou des données;
- reconnaître et corriger vos erreurs si nécessaire;
- faire preuve de patience et de compréhension envers les autres participants.

NON-RESPECT DE LA NÉTIQUETTE

Afin d'assurer un environnement sécuritaire et respectueux pour tous, la Municipalité se réserve le droit de masquer, supprimer ou signaler tout contenu qui ne respecte pas la présente netiquette.

Un contenu pourra être supprimé automatiquement s'il contient notamment :

- Des propos violents, obscènes, diffamatoires ou haineux ;
- Des propos discriminatoires, incluant le sexisme, le racisme ou toute autre forme de discrimination ;
- De la désinformation ou du contenu frauduleux ;
- Des images ou contenus à connotation sexuelle ;

- Des insinuations ou propos pouvant nuire à la réputation d'une personne ;
- Des attaques, insultes ou propos agressifs, dirigés envers une personne ou un groupe ;
- Un langage grossier ou inapproprié ;
- Des interventions répétées, hors sujet ou perturbant le fil de discussion ;
- L'usage abusif de liens externes ;
- Du contenu publicitaire, promotionnel ou de sollicitation ;
- Une usurpation d'identité ou une fausse représentation, notamment en se faisant passer pour un employé ou un représentant de la Municipalité.

La Municipalité ne s'engage pas à répondre à tous les commentaires ou messages publiés sur ses plateformes. En cas de non-respect répété de la netiquette, un bannissement des plateformes municipales pourra être appliqué, sans préavis.

RESPONSABILITÉ DES UTILISATEURS

Responsabilité du contenu

Toute personne est entièrement responsable des propos qu'elle publie sur les médias sociaux de la Municipalité. La Municipalité n'assume aucune responsabilité quant aux commentaires des internautes.

Permanence des messages

En participant aux échanges, les utilisateurs autorisent la Municipalité à publier leurs commentaires pour une période indéfinie. Ces messages peuvent être indexés par les moteurs de recherche et resteront accessibles publiquement. La Municipalité n'est pas tenue de retirer vos messages si vous en faites ultérieurement la demande. Nous vous invitons donc à réfléchir aux conséquences de vos publications avant de les soumettre.

Conséquences légales

Les utilisateurs peuvent être tenus légalement responsables de leurs propos, notamment en cas de diffamation, menaces ou incitation à la violence. La Municipalité se réserve le droit de transmettre aux autorités compétentes tout contenu illégal.

UTILISATION DU LOGO MUNICIPAL, DES IMAGES ET DROITS

D'AUTEURS

Le logo, l'identité visuelle et les éléments graphiques de la Municipalité de Saint-Donat ne peuvent être utilisés, reproduits ou modifiés sans l'autorisation préalable du Service des communications.

Les images, photos, vidéos et autres contenus (textes, visuels, documents) sont protégés par des droits d'auteur. Il est interdit de les reproduire, de les modifier ou de les republier sans autorisation du titulaire des droits et, lorsque requis, sans le consentement des personnes apparaissant dans les images.

Le partage au moyen des fonctions prévues à cet effet sur les plateformes, par exemple « Partager » sur Facebook, est toutefois autorisé lorsqu'il renvoie vers la publication originale de la Municipalité et que le contenu n'est pas modifié.

Lorsque la Municipalité autorise l'utilisation de son logo ou de contenus visuels, un crédit doit être indiqué lorsque requis (ex. : « Crédit : Municipalité de Saint-Donat »), selon les conditions transmises par le Service des communications.

La Municipalité se réserve le droit de modifier la présente nétiquette en tout temps, sans préavis.