



ICI pour... ÊTRE
GRANDIR
PROSPÉRER

Politique et procédures de communication

Utilisation des médias sociaux, affichage et journal local

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL MUNICIPAL

Résolution 2019-02-014, mise-à-jour Résolution 2025-04-042

Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé sans discrimination.

Document réalisé par la direction de la municipalité de concert avec le conseil municipal de la municipalité de Sainte-Eulalie.

dg@sainte-eulalie.ca

But et objectif

La Politique des médias sociaux et des communications de la municipalité de Sainte-Eulalie s'adresse à toute personne qui souhaite utiliser ou participer aux discussions par le biais des réseaux sociaux officiels de la municipalité ou encore diffuser de l'information via les divers moyens de communication sous la gestion de la municipalité.

Elle a pour but de favoriser les communications avec les citoyens via des moyens efficaces et au goût du jour tout en étant un complément des méthodes d'information dites traditionnelles.

La Politique a pour objectif d'encadrer la conduite des abonnés (employés de la municipalité, citoyens, partenaires, etc.) et ce, afin que les échanges se déroulent dans un climat de respect et de professionnalisme.

En ce qui concerne le journal local le Tournesol, le but est de dispenser une information factuelle de qualité sur les services municipaux, les activités, programme, projets, règlements et décisions de la municipalité.

Selon certaines conditions, il est possible de diffuser de l'information externe provenant d'organismes de Sainte-Eulalie ou de la région dans la mesure qu'elle s'adresse aux citoyens et qu'elle respecte les règles établies dans la présente Politique. De plus, elle se veut efficiente tout en assurant une homogénéité entre les divers moyens de communication de la municipalité.

Cette Politique sera en constante évolution et s'adaptera en fonction des médias sociaux et de communication auxquels la municipalité pourrait adhérer dans le futur.

La municipalité diffuse actuellement sur la plate-forme suivante :

Facebook

- ✓ <https://www.facebook.com/centreduquebec/?ref=bookmarks>

Sites web

- ✓ <https://www.municipalite.sainte-eulalie.qc.ca/>
- ✓ <https://parc2055.com/>

Les autres médias sociaux dont la municipalité pourrait se retrouver :

LinkedIn : Offrant la possibilité d'échanger de l'information avec les autres utilisateurs.

Les blogues : journaux en ligne, blogues sous *WordPress, Tumblr, Blogger*, etc. Les sites de **partage de médias** : exemple *Youtube, Pinterest, Instagram, Vine* et *SnapChat* qui permettent aux utilisateurs de partager du contenu médiatique.

Panneau électronique : Application du plan de visibilité qui peut être revu annuellement.

Panneau électronique		
○ Respect des règles de conduite et de déontologie inscrites dans ladite politique ○ Publicité dont le montage graphique est réalisé par le demandeur ○ Les chaînes commerciales ne sont pas autorisées ○ Message : Respect du nombre de mots et/ou de caractères prescrits ○ Image ou photo : 3 photos maximum dans le montage publicitaire ○ Tarifs (taxes incluses) :		
Organisme sans but lucratif de Sainte-Eulalie : Gratuit, mais réservation priorisée dans l'horaire.		
Autres :	Entreprise locale	Entreprise ou organisme extérieur
1 semaine :	30 \$	50 \$
2 semaines :	40 \$	60 \$
3 semaines :	50 \$	70 \$

Journal local le Tournesol : Version électronique et quelques exemplaires papier à la demande.

Règles de conduite sur les médias sociaux

La municipalité encourage la diffusion et le partage d'informations mis à la disposition des abonnés.

Les commentaires et les discussions sont encouragés, mais les plaintes ne seront pas traitées sur les médias sociaux. Elles doivent être adressées directement aux représentants de la municipalité de Sainte-Eulalie; les coordonnées ainsi que le formulaire des plaintes sont disponibles sur le site Web de la Municipalité <https://www.municipalite.sainte-eulalie.qc.ca/>

Afin de préserver un climat de courtoisie et de respect dans les diverses discussions qui se déroulent sur le web ou encore dans la rédaction de publication, la municipalité se dote des règles de conduite suivantes :

- ✓ Utiliser un langage respectueux en tout temps.
- ✓ Interdiction d'utiliser des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes ou sexistes. Ces propos seront supprimés.

- ✓ Éviter l'emploi abusif de lettres majuscules qui doit être fait avec parcimonie. Sur le web, les majuscules pourraient être considérées comme un cri.
- ✓ Éviter la publication de message répétitive et hors sujet.
- ✓ Éviter les messages violant la vie privée d'une personne.
- ✓ 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 promotion ou la discréditations d'un parti politique, de ses représentants ou encore des autorités de la municipalité ne sont pas autorisés.
- ✓ Sur les médias sociaux, les messages à des fins publicitaires ne sont pas permis.
- ✓ Sur le panneau électronique, les messages publicitaires ou promotionnels sont acceptés sous certaines conditions (voir encadré) et sous approbation de la municipalité.
- ✓ Les publications de la Municipalité de Sainte-Eulalie n'engagent que la municipalité même si elles mentionnent d'autres organismes. Par conséquent, si des informations publiées sont inexactes, la Municipalité n'en sera pas tenue responsable.
- ✓ Les usagers ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil et criminel du Québec, la Loi sur la protection du droit d'auteur, etc.
- ✓ La municipalité encourage la diffusion et de partage d'informations mise à la disposition des abonnés.
- ✓ Lors de situation d'urgence, l'utilisation des médias sociaux peut être plus fréquente et prioriser les informations urgentes. Par conséquent, les interactions avec les abonnés peuvent être retardées, voire suspendues.

La municipalité de Sainte-Eulalie se réserve le droit de bloquer un abonné si celui-ci contrevient aux règles de conduite. Un avertissement sera émis au préalable à l'abonné en question.

Chaque utilisateur est responsable des commentaires qu'il écrit et des renseignements qu'il fournit.

L'inclusion de liens externes sur la page ou encore de la promotion ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou affiliation de la municipalité avec un site relié ou à une activité promotionnelle.

Élus et employés

Les élus et les employés de la municipalité doivent se référer à la politique sur l'utilisation des médias sociaux et autres outils de communication sous l'égide de la municipalité énonçant les règles de conduite les concernant.

Administrateurs

La direction, la greffière-trésorière ainsi que la responsable des loisirs et des communications de la municipalité de Sainte-Eulalie sont responsables de la gestion des médias et des communications officiels de la municipalité. Toute publication de messages ou d'images au nom de la municipalité doit être effectuée par l'une des personnes autorisées à le faire, et ce, afin de conserver une uniformité.

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 Ville, les bénévoles et les membres de comités.

Rôle du service des communications

Le Service des communications de la municipalité de Sainte-Eulalie assume la gestion intégrée de la diffusion de l'information auprès des publics interne et externe en développant et en améliorant continuellement ses outils communicationnels. Il conçoit, rédige, révisé et corrige tous les documents d'information destinés à informer les publics cibles.

Au-delà de son mandat d'informer les citoyens sur les actions ou les décisions de l'administration municipale, il protège l'image corporative et promotionnelle de la Municipalité. Il s'inscrit également comme l'acteur principal de la promotion et du rayonnement de la Municipalité. Le Service des communications joue un rôle-conseil auprès des autres services municipaux en définissant avec eux leurs besoins et en orientant leurs démarches en matière de communications et de marketing.

Rôle du maire

Le maire est le premier officier municipal par la population et il est le porte-parole officiel de la Municipalité et de l'administration, tant pour les questions d'ordre politique qu'administratif. Il représente la Municipalité de Sainte-Eulalie auprès de l'ensemble de la population.

Le maire est le seul membre de l'administration municipale à posséder le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Ce dernier a le

privilège de faire toute déclaration liée à sa fonction. Ces déclarations sont de nature politique et celui-ci en est le seul responsable.

Les communications du maire peuvent être rédigées ou accompagnées par la direction du service des communications, qui doit faire approuver le contenu par le maire avant publication.

Ce privilège de porte-parole officiel est délégué au maire suppléant lorsque celui-ci est mandaté par le maire.

Lorsque le maire utilise sa page Facebook personnelle ou les autres médias sociaux, il le fait en son nom personnel et ne parle pas au nom de la Municipalité.

Rôle du personnel municipal

Le personnel municipal agit comme un agent d'information et un ambassadeur de son service. Il est soucieux d'offrir un service de qualité aux citoyens. Pour ce faire, il se doit de :

- ✓ Demeurer à l'affût de l'actualité municipale;
- ✓ S'assurer de détenir l'information pour bien accomplir son travail;
- ✓ Rédiger toute demande média (entrevue, demande de renseignements, etc.) à la direction générale;
- ✓ Aviser son supérieur immédiat de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une discussion dans l'opinion publique.

Les employés de la Municipalité ne peuvent en aucun cas intervenir au nom de la Municipalité sur les médias sociaux à moins d'avoir été préalablement autorisés à le faire.

Hyperliens

Les utilisateurs sont autorisés à publier des hyperliens dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. La Municipalité publie également certains hyperliens qu'elle juge intéressants, mais elle ne peut être tenue responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

Messenger

Les journalistes, les citoyens, les partenaires, etc. qui souhaitent poser des questions ou obtenir un entretien avec un membre du personnel sont priés de le faire en contactant la municipalité par courriel à info@sainte-eulalie.ca ou par téléphone au (819) 225-4345. La

Municipalité précise qu'elle ne répondra pas aux demandes adressées sur les réseaux sociaux.

Les médias sociaux de la Municipalité de Sainte-Eulalie sont gérés sur les heures d'ouverture des bureaux, du lundi au jeudi. Ainsi, les réponses aux questions et aux commentaires se feront durant cette période, dans un délai le plus respectable possible.

Gestion des commentaires

La diffusion d'information et la réponse aux commentaires se feront durant les heures d'ouverture déterminées par les différents services. Les commentaires envoyés après les heures de bureau ou durant les jours fériés seront répondus le plus rapidement possible.

Il est important de noter que certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne ayant posé une question sur les réseaux sociaux reçoive une réponse temporaire lui mentionnant que la municipalité a bien lu sa question, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

Dans le cas où une question nécessite davantage d'explications ou est considérée de nature privée, les gestionnaires de la municipalité peuvent référer l'utilisateur à une autre ressource.

Diffusion de l'information par le biais du journal le Tournesol

La municipalité assure la coordination du journal local le Tournesol. Elle se réserve le droit de refuser une demande de publication externe ou de la reporter le mois suivant.

L'information provenant d'un organisme, d'un individu ou d'une entreprise doit respecter les critères suivants :

- ✓ Le contenu de l'information doit être d'intérêt public pour les citoyens de Sainte-Eulalie;
- ✓ Un cadre doit être respecté (nombre de mots et photo) car l'espace est limité;
- ✓ Le contenu et la nature de l'information :
 - Doit être impartial. Ce qui est vu comme propagandiste en vue d'influencer ou de susciter un débat est interdit;
 - Doit être véridique et vérifiable;
 - Non partisane. Le caractère politique ou/et idéologique ou/et sexiste est interdit.
- ✓ L'information doit être fournie à la municipalité à l'intention du responsable des communications qui valide ou non la conformité;
- ✓ Aucune sollicitation publicitaire n'est permise;

- ✓ Si des informations fournies et publiées sont inexactes, la Municipalité n'en sera pas tenue responsable.

Communication politique ou communication administrative

La distinction entre la communication de nature politique et la communication de nature administrative.

De façon générale, on qualifie de communication politique toute déclaration verbale ou écrite relative aux affaires municipales qui n'a pas fait l'objet d'une décision du conseil municipal ni par résolution, ni par règlement.

La communication administrative ou citoyenne représente quant à elle toute information qui a fait l'objet d'une décision du conseil municipal par résolution ou par règlement, et qui a comme principal public cible les citoyens de la municipalité.

Relations avec les médias

La municipalité de Sainte-Eulalie établit, en accord avec sa mission, les modalités d'intervention des communications avec les médias pour répondre aux besoins d'information du grand public et pour obtenir une couverture juste et exacte des messages, actions et procédures de la municipalité.

La municipalité applique les deux principes suivants auprès des médias :

- ✓ Répondre rapidement aux questions des journalistes et coordonner les entrevues avec les médias de manière juste et équitable;
- ✓ Effectuer des activités médiatiques sous le signe de la transparence.

Dans ses interventions auprès des médias, la Municipalité s'appuie également sur un ensemble de lois encadrant l'administration municipale. Par ailleurs, la Municipalité s'efforce en tout temps dans ses communications d'informer les citoyens de façon honnête, objective, et le plus adéquatement possible, en réservant les messages d'ordre politique aux membres du conseil et ceux d'ordre administratif à la direction générale.

Porte-parole désigné

Le rôle du porte-parole est essentiel dans la municipalité doit s'adresser aux médias.

- ✓ Le maire est le premier porte-parole désigné;
- ✓ Il peut déléguer son rôle à la direction générale lorsque les sujets touchent l'administration municipale;

- ✓ Si le sujet est spécifique, la direction générale ou la responsable des communications peuvent alors mandater un élu ou une direction de services pour y répondre.

Protocole

Ordre des drapeaux

La prépondérance des drapeaux arborés devant un édifice municipal est encadrée par la Loi. Le drapeau du Québec doit être arboré sur ou devant l'édifice municipal où siège le conseil, à droite, s'il y a deux drapeaux ou au milieu s'il y en a davantage.

Ainsi devant l'hôtel de ville et dans la salle du Conseil, les drapeaux sont disposés, pour celui qui leur fait face, de la manière suivante et selon le point de vue de l'observateur :

- ✓ À gauche : Drapeau du Canada;
- ✓ Au milieu : Drapeau du Québec ou à gauche si absence du drapeau du Canada;
- ✓ À droite : Drapeau de la municipalité

Remplacement des drapeaux

Tous les six mois environ, les drapeaux flottant à l'extérieur doivent être remplacés en raison de l'usure subie à cause des intempéries. Il importe de soigner l'image de la municipalité et d'afficher en tout temps des drapeaux intacts et en bon état,

Drapeau en berne

Les drapeaux sont mis en berne lors du décès d'un élu municipal en poste, d'un ancien maire ou d'un citoyen émérite. Les drapeaux peuvent également être mis en berne à la demande des gouvernements provincial et fédéral.

La mise en berne s'effectue en plaçant le drapeau à mi-mât ou légèrement au-dessus (afin qu'il reste hors d'atteinte).

Lorsqu'un drapeau est mis en berne, tous les drapeaux qui font partie du même groupe doivent l'être également.

Préséance dans les présentations

L'usage courant veut que les personnes soient présentées dans l'ordre, du plus important au moins important, au point de vue hiérarchique.

Gouvernements :

- ✓ Ministre fédéral;
- ✓ Ministre provincial;
- ✓ Représentant fédéral;
- ✓ Représentant provincial;

Municipalité :

- ✓ Préfet;
- ✓ Maire;
- ✓ Conseillers municipaux;
- ✓ Direction générale;
- ✓ Directions ou responsables de services;
- ✓ Autres employés municipaux.

Préséance dans la prise de parole

Il y a une préséance à observer lors de la prise de parole. La personne réputée la moins importante au point de vue hiérarchique commence et la plus élevée termine. Par contre, lorsqu'une activité publique est présentée à la municipalité, le maire prend la parole en premier à titre d'hôte.

Préséance dans la prise de photos officielles

Sont incluses dans la prise de photos, toutes personnes déterminées en lien avec le projet dont il est question à la conférence de presse.

Demande de dons et de visibilité

Toute demande de dons et/ou de visibilité est transmise à la direction générale qui le soumet au conseil municipal pour approbation. Nous entendons par don, une participation financière ou par un soutien en biens et services de la Municipalité afin de contribuer au succès d'un projet ou d'un événement. En retour, la Municipalité bénéficie d'une visibilité.

Un plan de visibilité est requis pour la demande. Une entente de visibilité sera établie entre la municipalité et le demandeur. À la signature de l'entente, celui-ci s'engage à la respecter et à faire bénéficier la municipalité de la visibilité qui lui revient. La rédaction, la gestion et l'application des ententes de visibilité relèvent de la responsable des communications.

Adoptée ce 7 avril 2025

Fabiola Aubry
Directrice générale
greffière-trésorière