



**Napierville**  
*Vivre mieux, près de tout.*

# Politique de gestion des Médias sociaux



## **TABLE DES MATIÈRES**

### **Préambule**

#### **1. Objectifs**

#### **2. Champ d'application**

#### **3. Comptes officiels reconnus**

#### **4. Rôles et responsabilités**

- 4.1 Responsable des communications
- 4.2 Direction générale
- 4.3 Personnel municipal
- 4.4 Membres du conseil municipal (élus)

#### **5. Types de contenus**

- 5.1 Contenus autorisés et encouragés
- 5.2 Contenus non autorisés

#### **6. Règles de modération**

- 6.1 Principes généraux
- 6.2 Commentaires retirés ou masqués
- 6.3 Procédure de modération
- 6.4 Droit de réponse et transparence

#### **7. Périodes sensibles**

- 7.1 Période électorale municipale
- 7.2 Périodes de consultation publique
- 7.3 Situations de crise ou d'urgence

#### **8. Protection des renseignements personnels**

#### **9. Droits d'auteur et propriété intellectuelle**

#### **10. Mécanisme de contrôle**

#### **11. Entrée en vigueur et révision**

## **PRÉAMBULE**

La Municipalité de Napierville reconnaît l'importance des médias sociaux comme outil de communication moderne permettant d'informer les citoyens, de favoriser leur engagement et de renforcer la transparence de l'administration municipale. La présente politique vise à encadrer l'utilisation des plateformes numériques de façon cohérente, professionnelle et respectueuse des obligations légales et éthiques de la municipalité.

## 1. OBJECTIFS

- Établir des règles claires pour la gestion des comptes officiels de la municipalité sur les médias sociaux;
- Définir les rôles et responsabilités des élus et du personnel administratif;
- Assurer une communication uniforme, respectueuse et conforme aux valeurs municipales;
- Protéger la réputation de l'institution et la vie privée des individus;
- Garantir un espace d'échange sain et constructif pour les citoyens;
- Développer le sentiment d'appartenance;
- Stimuler la participation citoyenne à la vie municipale.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à :

- **Tous les comptes officiels** de la Municipalité de Napierville sur les plateformes numériques (Facebook, Instagram, site internet et toutes autres plateformes de communications)
- **Tout le personnel municipal** appelé à publier, modérer ou interagir au nom de la municipalité;
- **Les membres du conseil municipal** dans le cadre de leurs fonctions officielles.

*△ Cette politique ne régit pas les comptes personnels des élus ou des employés, sauf lorsque ceux-ci agissent explicitement au nom de la municipalité ou que leur contenu est susceptible de nuire à l'institution.*

## 3. COMPTES OFFICIELS RECONNUS

Seuls les comptes créés et approuvés par la direction générale et le service des communications sont considérés comme officiels. Aucun compte au nom de la Municipalité de Napierville ne peut être créé sans autorisation préalable.

La liste des comptes officiels est tenue à jour par la responsable des communications.

## 4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1 Responsable des communications ou personne responsable de la gestion d'une page (Municipalité, Bibliothèque, Loisirs...)

- Coordonne l'ensemble des activités liées aux médias sociaux;
- Planifie et publie le contenu en collaboration avec les services concernés;
- Assure la modération quotidienne des plateformes;



**Napierville**  
*Vivre mieux, près de tout*

- Établit le calendrier éditorial;
- Conseille les élus sur les bonnes pratiques numériques;
- Veille à l'application de la présente politique.

#### 4.2 Direction générale

- Approuve les orientations stratégiques en matière de communication numérique;
- Interviens en cas de situation de crise ou de litige;
- S'assure que la politique est connue et respectée par le personnel.

#### 4.3 Personnel municipal

- Peut contribuer à la création de contenu sur demande de la responsable des communications, du responsable de la gestion d'une page ou de la direction;
- Ne doit pas publier de contenu au nom de la municipalité sans autorisation;
- Doit signaler tout commentaire problématique à la responsable des communications ou à la direction.

#### 4.4 Membres du conseil municipal (élus)

Les élus jouent un rôle de représentation institutionnelle. À ce titre :

- Ils sont encouragés à **partager les publications officielles** de la municipalité sur leurs comptes personnels, avec discernement ou sur la page officielle des élus créé aux fins de communications aux citoyens;
- Ils peuvent **publier du contenu sur des enjeux municipaux** depuis leurs propres comptes, à condition que cela reflète fidèlement les positions officielles du conseil;
- Ils **ne doivent pas utiliser les comptes officiels** de la municipalité sans coordination avec la responsable des communications ou de la direction;
- En cas de doute sur l'opportunité d'une publication, ils sont invités à consulter la direction générale ou la responsable des communications avant de publier;
- Le **maire ou la mairesse** peut être appelé(e) à prendre la parole au nom de la municipalité lors d'événements importants ou de situations de crise, en coordination avec l'administration.
- Les élus ne doivent pas prendre part à des discussions entre citoyens dans des commentaires laissés sur les réseaux sociaux officiels de la municipalité,

## 5. TYPES DE CONTENUS

### 5.1 Contenus autorisés et encouragés

- Informations sur les services municipaux (collecte, travaux, loisirs, événement, prévention, informations générales, etc.)
- Avis publics, règlements et appels d'offres
- Événements communautaires et activités locales
- Actualités et réalisations du conseil municipal
- Campagnes de sensibilisation (environnement, sécurité, santé, etc.)
- Informations en situation d'urgence
- Témoignages et photos de la vie communautaire
- Contenu valorisant le patrimoine et l'identité de Napierville
- Respect et règle de vie
- Contenu généré par l'intelligence artificielle pour la création, la rédaction, la programmation de contenu en respect avec la politique d'utilisation des technologies de l'information et selon l'éthique de la municipalité.

### 5.2 Contenus non autorisés

- Propos à caractère politique partisan
- Contenus portant atteinte à la vie privée ou à la réputation d'une personne
- Informations confidentielles ou non encore approuvées officiellement
- Contenu promotionnel ou publicitaire au bénéfice d'une entreprise privée
- Prises de position personnelles au nom de la municipalité
- Photos ou vidéos impliquant des mineurs sans consentement parental écrit

## 6. RÈGLES DE MODÉRATION

### 6.1 Principe généraux

La Municipalité de Napierville s'engage à maintenir des espaces d'échange respectueux, inclusif et constructif. Toute personne qui interagit sur les plateformes officielles est tenue de respecter ces principes.

### 6.2 Commentaires retirés ou masqués

La municipalité se réserve le droit de retirer ou masquer tout commentaire contenant :

- Des propos haineux, discriminatoires, racistes ou homophobes;

- Des menaces, insultes ou attaques personnelles visant un individu;
- Langage agressif, grossier ou violent;
- Commentaires publiés à répétition;
- Commentaire hors sujet ou incompréhensible;
- Commentaires qui enfreignent les droits d'auteur;
- De la désinformation susceptible de porter préjudice à la santé ou à la sécurité publique;
- Des contenus à caractère sexuel, violent ou illégal;
- Propos diffamatoires ou autres;
- Des publicités ou promotions commerciales non sollicitées (pourriel);
- Des informations personnelles sur des tiers (numéros de téléphone, adresses, etc.);
- Des propos à caractère politique partisan en période électorale.

### **6.3 Procédure de modération**

1. Les publications sont en principe effectuées du lundi au samedi, aux heures ouvrables, par la responsable des communications, une personne déléguée ou le responsable de la gestion d'une page, il demeure toutefois quelques exceptions (événement, publication urgente...)
2. Tout contenu problématique est documenté avant d'être retiré de la plateforme;
3. En cas de situation urgente ou de crise (harcèlement, menace), la direction générale est immédiatement avisée;
4. Un utilisateur récidiviste peut faire l'objet d'un blocage temporaire ou permanent des plateformes officielles.
5. Des publications urgentes peuvent être publiées en tout temps.

### **6.4 Droit de réponse et transparence**

La municipalité se réserve le droit de répondre aux commentaires publiés sur ses réseaux sociaux sans porter préjudice à l'institution.

En cas de retrait d'un commentaire ou de blocage, elle peut en communiquer les motifs de façon transparente, sans toutefois s'engager dans un débat. Cette approche vise également à sensibiliser les citoyens à l'adoption de comportements respectueux et responsables dans les espaces numériques.

Les citoyens ont la possibilité de contacter la municipalité par messagerie instantanée sur des plateformes numériques. Afin de mieux gérer ces échanges, un message de réponse automatique peut être mis en place pour informer les citoyens qu'aucune demande ne sera traitée par ce canal et les inviter à communiquer avec la municipalité par les voies officielles, durant les heures d'ouverture. Des exceptions à cette pratique peuvent s'appliquer selon les circonstances.

## 7. PÉRIODES SENSIBLES

### 7.1 Période électorale municipale

Durant la période électorale (de la date d'émission de l'avis d'élection jusqu'à la proclamation des résultats officiels), des règles strictes s'appliquent afin de préserver la neutralité de l'institution :

- Les publications des comptes officiels se limitent aux informations de nature administrative et aux services aux citoyens;
- Aucune publication ne doit valoriser les réalisations d'élus en exercice à des fins électorales;
- Les photos ou mentions d'élus candidats sont évitées sur les comptes officiels;
- Les candidats doivent utiliser leurs propres comptes personnels ou de campagne pour leurs communications électorales;
- La municipalité peut publier de l'information neutre sur le processus électoral (dates, lieux de vote, rôle du directeur des élections);
- Tout contenu en période électorale est soumis à l'approbation de la direction générale avant publication.

### 7.2 Périodes de consultation publique

Lors de consultations publiques (modification d'un règlement d'urbanisme, projet majeur, etc.) :

- Les publications doivent demeurer informatives et neutres, sans orienter l'opinion des citoyens dans un sens ou dans l'autre;
- Toute l'information diffusée doit être identique à celle présentée lors de la consultation officielle;
- Les commentaires citoyens exprimés sur les médias sociaux ne sont pas considérés comme une participation officielle à la consultation et les citoyens sont redirigés vers les mécanismes formels de participation;
- La procédure de modération **6.3** est renforcée durant ces périodes.

### 7.3 Situations de crise ou d'urgence

En cas d'urgence (inondation, incident majeur, problème de services) :

- La priorité est donnée à la diffusion d'information fiable et vérifiée;
- La fréquence des publications est augmentée selon les besoins;
- La direction générale coordonne les messages avec les services concernés;
- Aucune spéculation ou information non confirmée ne doit être publiée.



**Napierville**  
*Vivre mieux, près de tout*

## 8. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Municipalité de Napierville respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi 25). À cet effet :

- Aucune information personnelle sur un citoyen ne sera publiée sans son consentement;
- Les interactions contenant des renseignements personnels reçus sur les médias sociaux seront traitées de façon confidentielle et en privé.
- Se référer à nos politiques internes « politique administrative : politique de confidentialité » et « Politique administrative : règles de gouvernance en matière d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels »

## 9. DROITS D'AUTEUR ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- Toute image, vidéo ou contenu publié sur les comptes officiels doit être libre de droits ou avoir fait l'objet d'une autorisation écrite;
- La mention de la source est obligatoire lorsqu'un contenu est partagé depuis une tierce partie;
- Les crédits (photos, vidéos) doivent être mentionnés dans les publications;
- Les publications de la municipalité peuvent être partagées par les citoyens, sauf dans un contexte dénaturant le message original.

## 10. MÉCANISMES DE CONTRÔLE

Les personnes autorisées à publier du contenu doivent développer certains réflexes essentiels afin de renforcer la crédibilité de la Municipalité et de maintenir la confiance des citoyens envers l'information véhiculée sur ses plateformes numériques.

Avant toute publication, il convient de se demander si l'information est pertinente et utile pour les citoyens et après la publication si le contenu est toujours d'actualité et si une mise à jour est pertinente.



**Napierville**  
*Vivre mieux, près de tout.*

## II. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

La présente politique est adoptée par résolution du conseil municipal de la Municipalité de Napierville et entre en vigueur à la date de son adoption.

Elle sera révisée au minimum tous les deux (2) ans ou à la suite de changements législatifs, technologiques ou organisationnels significatifs.

Date d'adoption : 7 mai 2026

Dernière mise à jour : 7 mai 2026

Numéro de résolution : 2026-05-175

**Signature de la Directrice générale greffière, trésorière**

**Julie Archambault**

**Signature de la Mairesse**

**Chantale Pelletier**



### **Engagement de conformité à la politique de gestion des médias sociaux**

Tout employé de la Municipalité de Napierville qui se voit accorder, à quelque titre que ce soit, un accès administrateur, gestionnaire ou contributeur à une page, un compte ou une plateforme de médias sociaux administrée au nom de la Municipalité, reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de gestion des médias sociaux en vigueur et s'engage expressément à en respecter l'ensemble des dispositions, conditions et obligations qui y sont prévues. Cet engagement prend effet dès l'octroi des accès et demeure en vigueur pour toute la durée pendant laquelle l'employé détient lesdits accès, ainsi qu'après leur révocation en ce qui concerne les obligations de confidentialité et de protection des renseignements.

Je soussigné(e), \_\_\_\_\_, déclare avoir lu et compris l'ensemble des dispositions prévues dans ladite politique et m'engage à en respecter les conditions et obligations.

\_\_\_\_\_  
Signature de l'employé

Date :



# Municipalité de Napierville

Le 8 mai 2026

À une séance ordinaire tenue le 7 mai 2026 à laquelle sont présents son honneur la mairesse, Madame Chantale Pelletier et les membres du conseil suivants :

- Ghislain Perreault
- Christine Bleau
- Mathylde Gagnon
- Serge Brault
- David Dumont

Formant quorum sous la présidence de la mairesse.

## **Résolution #2026-05-175 : Politique de gestion des médias sociaux**

CONSIDÉRANT QUE les médias sociaux constituent un outil de communication moderne incontournable permettant aux administrations municipales d'informer les citoyens, de favoriser leur engagement et de renforcer la transparence;

CONSIDÉRANT QUE la Municipalité de Napierville utilise diverses plateformes numériques pour communiquer avec sa population et désire encadrer adéquatement cette utilisation;

CONSIDÉRANT QUE malgré les nombreux bienfaits des réseaux sociaux pour rejoindre et informer la population, l'utilisation des médias sociaux comporte également des défis importants, notamment la diffusion de désinformation, la publication de commentaires haineux ou irrespectueux, ainsi que d'autres formes de comportements inadéquats pouvant nuire au dialogue constructif et au vivre-ensemble;

CONSIDÉRANT QUE la municipalité désire utiliser les médias sociaux pour rejoindre le plus grand nombre de citoyens possible à l'ère numérique actuelle, tout en s'assurant que cette utilisation se fasse de manière conforme aux obligations légales et particulièrement dans le respect de l'ensemble des usagers et des membres de la communauté;

CONSIDÉRANT QU'il est nécessaire d'établir des règles claires et des normes professionnelles pour la gestion des comptes officiels de la municipalité afin d'assurer une communication cohérente et respectueuse;

CONSIDÉRANT QUE l'utilisation des réseaux sociaux doit être faite de façon adéquate, dans le respect des obligations légales et éthiques de l'institution municipale;

OA



CONSIDÉRANT QUE l'adoption d'une politique en matière de gestion des médias sociaux contribuera à maintenir un espace d'échange sain et constructif pour les citoyens et à garantir le respect;

CONSIDÉRANT QU'un projet de politique de gestion des médias sociaux établissant les règles d'utilisation, les rôles et responsabilités, ainsi que les mécanismes de modération a été rédigé;

CONSIDÉRANT QUE le conseil municipal a pris connaissance du projet de politique et en recommande l'adoption;

Sur proposition de Madame la conseillère Christine Bleau, appuyée par Madame la conseillère Mathylde Gagnon et résolu à l'unanimité des conseillers présents :

D'adopter la Politique de gestion des médias sociaux de la Municipalité de Napierville, telle que présentée, et que cette politique entre en vigueur à compter de la date de son adoption.

ADOPTÉE

SIGNÉ : Chantale Pelletier, mairesse  
" Julie Archambault, directrice générale et greffière-trésorière

Copie certifiée