



CADRE D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX



Corporation Municipale de la
Paroisse de Saint-Urbain

*Version en date du 14 janvier 2019
Adopté par la résolution 2019-01-016*

Cadre d'utilisation des médias sociaux

Les médias sociaux font désormais partie du quotidien, et ce, au travail comme à la maison. Ces nouvelles technologies transforment le monde du travail. Les médias sociaux tels que LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, YouTube et autres sont reconnus par la Municipalité de St-Urbain comme des véhicules d'information populaires et influents. Ce sont des sources d'échange et de réseautage importantes, mais qui nécessitent un usage adéquat et respectueux. En effet, ces médias doivent être utilisés de façon réfléchie et structurée et ils doivent être abordés avec prudence, de manière encadrée.

Dans le cadre de son travail, « tout employé est un agent d'information et un ambassadeur de la Municipalité. L'image que projette la municipalité devant le public devrait être la préoccupation de tout employé, quelle que soit sa place dans la hiérarchie ». Par conséquent, tous les employés sont invités à utiliser Internet et les médias sociaux afin de participer à la vie numérique et aux interactions sociales que nous vivons, soit pour s'informer, partager, se divertir et fraterniser. Cependant, à l'ère des médias sociaux, la frontière entre vie personnelle et professionnelle des employés est de plus en plus mince. C'est pour cette raison que la Municipalité a mis sur pied un cadre d'utilisation des médias sociaux, afin de définir les utilisations appropriées et inappropriées. Ce cadre reprend certains principes énoncés dans le code d'éthique et de déontologie des employés de la Municipalité de St-Urbain.

Objectifs du guide

Ce cadre a pour objectifs de sensibiliser et d'outiller les employés de la Municipalité sur les politiques d'utilisation des réseaux sociaux :

- Garantir le respect des droits de chacun, notamment celui de la confidentialité des dossiers et la protection des renseignements personnels;
- Assurer une meilleure sécurité;
- Préserver l'image et la crédibilité de la Municipalité auprès des citoyens;
- Conscientiser tout employé au caractère éminemment public de ce qui est échangé sur les médias sociaux;
- Sensibiliser tout employé sur l'exercice de ses libertés et de ses droits fondamentaux dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général;
- Sensibiliser tout employé aux problématiques pouvant se poser en raison de l'utilisation de moyens de réseautage virtuel;
- Éviter toute forme de harcèlement psychologique que pourrait subir un employé via les médias sociaux;

- Mettre en œuvre des mesures préventives et dissuasives pour assurer un environnement respectueux des libertés et droits individuels;
- Informer les employés de l'utilisation des médias sociaux par la MRC.

Désignation des médias sociaux

Le terme « médias sociaux » signifie tout mécanisme de publication en ligne ou de rédaction de commentaire permettant l'interaction et le partage de contenu.



Facebook est un réseau social qui permet aux usagers de publier du contenu et d'échanger des messages.



Twitter est un réseau social de microblogage qui permet d'envoyer des messages de 140 caractères tout en y rattachant des liens d'articles, des vidéos, des photos, etc.



LinkedIn est un réseau social professionnel permettant aux usagers de mettre leur CV en ligne. Cette plateforme offre également la possibilité aux entreprises de faire du recrutement 2.0.



YouTube est un site web qui offre la possibilité aux utilisateurs de publier, de visionner et de partager des vidéos.



Instagram est un réseau social qui permet de partager des photographies et des vidéos entre utilisateurs en plus de pouvoir commenter les publications de ceux-ci.



Pinterest permet aux utilisateurs de démontrer leurs intérêts ainsi que de partager leurs trouvailles (photographies) avec d'autres usagers.

Principes directeurs

Voici une présentation des principes directeurs adoptés afin de mieux encadrer la participation sur Internet et sur les médias sociaux. Ces principes ne sont pas nouveaux puisqu'ils sont énoncés dans le code d'éthique et de déontologie des employés de la Municipalité de St-Urbain.

1- Loyauté

Dans le cadre de ses fonctions, un employé doit respecter deux obligations essentielles: l'exécution de son travail au bénéfice de son employeur et l'obligation de loyauté envers ce dernier. La question de la loyauté est édictée à l'article 2088 du Code civil du Québec. Cette obligation dépasse le cadre des heures du travail et survit même après la rupture du lien d'emploi. En conséquence, un employé ne peut, même en dehors de ses heures de travail et avec son propre équipement informatique, prendre position ou faire des déclarations publiques en ligne lorsque celles-ci sont susceptibles d'affecter la réputation d'un citoyen, d'un collègue ou d'un élu, même si ces déclarations ne sont pas nominatives. Les médias sociaux ne peuvent donc pas servir de rempart pour les employés afin de nuire ou de discréditer toute personne ou leur employeur.

2- Responsabilité

Un utilisateur des médias sociaux peut avoir l'impression que personne ne remontera à lui lorsqu'il est derrière son écran. Cependant, l'Internet n'est pas anonyme et rien n'est oublié sur la toile. On peut remonter très facilement à l'origine de tout ce qui est publié sur Internet. Les informations sont sauvegardées ou retransmises et sont difficilement effaçables. Ainsi, tout employé est personnellement responsable de toute publication qu'il fait par l'intermédiaire d'un média social. Ne faites aucune communication fausse ou trompeuse et vérifiez les faits avant de les publier sur un média social, car de fausses nouvelles peuvent se répandre très vite et être hors de votre contrôle. Si vos affirmations sont vraies, veillez à respecter les principes de loyauté, de respect et de confidentialité.

3- Respect

Pour exercer une liberté ou un droit, une personne ne peut porter atteinte à l'intégrité, à la dignité ou à la liberté d'expression d'une autre personne. Les règles qui régissent la vie de tous les jours ne devraient pas être oubliées sur la toile. Toute personne a droit au respect de sa vie privée, de sa réputation et de la confidentialité de ses renseignements personnels.

Par ailleurs, il est formellement interdit de faire la propagation de propos diffamatoires, d'émettre ou de propager des commentaires désobligeants ou de faire preuve de harcèlement au sujet de la Municipalité, d'un élu, d'un supérieur, d'un collègue de travail ou d'un citoyen. Le fait de ne pas mentionner le nom de la personne ne vous dégage pas de vos responsabilités. L'utilisateur doit faire preuve de bon sens et de jugement.

4- Confidentialité

Les utilisateurs ne peuvent divulguer ou utiliser les renseignements confidentiels ou exclusifs de la Municipalité dans toute forme de média en ligne. Le fait de partager ce genre de renseignements, même de façon non intentionnelle, peut entraîner une poursuite contre vous ou contre la Municipalité.

5- Identification

Ne faites pas croire que vous représentez la Municipalité officiellement ou l'opinion de la majorité des employés municipaux. S'il y a lieu, expliquez que vous travaillez pour la Municipalité, mais que vos déclarations ne sont que le reflet de votre opinion personnelle.

6- Correction

Si vous faites une erreur, corrigez-la dès que possible.

Accès aux médias sociaux

Le présent cadre s'applique à la fois pendant les heures de travail et en dehors des heures de travail, sur les lieux de travail et en dehors de ces lieux. Les employés devraient toujours faire preuve de jugement sur Internet puisque leurs actions peuvent avoir des répercussions importantes pour leurs collègues et pour la Municipalité.

Par ailleurs, il est à noter que pendant les heures de travail, les employés ne sont pas autorisés à fréquenter des pages Internet ou des applications mobiles, y compris tout média social, à des fins autres que pour l'exécution de leurs fonctions, que ce soit à l'aide des systèmes de communication de la Municipalité ou des téléphones cellulaires personnels. L'utilisation des réseaux sociaux pour des raisons personnelles lorsque l'employé est au travail est permise uniquement si l'utilisation se fait lors des périodes de pause, de repas ou de congés.

Toute inscription d'ordre privée sur les réseaux sociaux ou sur un site Internet devrait être faite à partir d'une adresse électronique personnelle. En aucun cas un employé ne peut utiliser son adresse électronique professionnelle puisque cela sous-entend que l'utilisateur agit pour le compte de la Municipalité.

Conséquences possibles

Si la Municipalité a un motif raisonnable de croire qu'un employé ne respecte pas les modalités prévues dans le présent cadre, elle pourra exercer une surveillance et une vérification de l'utilisation des réseaux sociaux par l'employé concerné.

Dans le cas d'une non-conformité à la politique d'utilisation des médias sociaux, l'employé peut s'exposer à des sanctions administratives, ou disciplinaires, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences reliées à ses actes et en fonction de la convention ou des conditions de travail applicables. La Municipalité pourra notamment demander au contrevenant de retirer le contenu jugé non conforme,

lui demander de présenter des excuses aux personnes lésées, imposer la ou les sanctions afférentes, voire intenter des poursuites judiciaires.

Présence sur le web de l'organisation

La Municipalité de St-Urbain reconnaît les médias sociaux comme un outil de communication important afin de faire connaître ses services et ses activités. C'est dans cette optique qu'une page Facebook de la Municipalité de St-Urbain a été créée. À noter qu'une seule plateforme par type de média doit être présente sur le web.

Cependant, afin d'alimenter cette page Facebook, la Municipalité demande l'engagement de tous les services pour permettre l'actualisation de l'information et donner des nouvelles en temps réel. La Municipalité avise également ses employés que des photos des activités pourraient être prises et publiées sur Facebook pour faire la promotion des services.

Lorsque c'est possible, il faut tenter d'aviser les gens que les photos prises seront diffusées sur les réseaux sociaux et leur demander leur autorisation. La protection du droit à l'image est cependant limitée lorsque l'on prend une photo d'une foule dans un événement public ou sur la place publique, lorsqu'une personne prise en photo exerce une activité publique ou lorsque la photo sert à informer le public.

Notez que, quiconque, que ce soit un employé ou un bénévole ne peut diffuser, en son nom personnel, des photos, vidéos ou quelconques enregistrements qu'il aurait pu faire sur son lieu de travail et identifiant la Municipalité sans avoir préalablement obtenu l'autorisation de la technicienne en administration du SDLE.

La Municipalité possède également un compte Twitter, Instagram et YouTube.

Rôles et responsabilités

La direction générale est responsable d'appliquer le présent cadre et d'évaluer toute situation portée à sa connaissance qui est susceptible de contrevenir à celui-ci.

Si vous êtes témoin d'un commentaire sur les réseaux sociaux qui peut être douteux pour la Municipalité ou une personne y travaillant, il est important de porter ce fait à la direction générale (faire une capture d'écran) et surtout de ne pas commenter ou répondre. Dans tous les cas, la direction générale rédigera la réponse à émettre en privé et donnera les directives à qui de droit.

L'administration de la municipalité est responsable :

- De l'administration de la page Facebook de la Municipalité;
- De la présence de la Municipalité sur les comptes officiels créés sur les médias sociaux;
- De soutenir les différents services en lien avec l'utilisation des médias sociaux et de fournir des conseils techniques facilitant le travail des employés et favorisant l'utilisation optimale des multiples outils de communication.

Les employés sont responsables :

- De s'informer auprès de l'administration des meilleurs outils et services pour répondre à leurs besoins en matière de communication;
- De s'assurer que leur utilisation des médias sociaux respecte le présent cadre;
- De s'informer auprès de leur supérieur immédiat en cas de questionnement.

Consentement

Les employés consentent à la mise en œuvre du présent cadre d'utilisation des médias sociaux, ce document est réputé avoir été lu et accepté.

Représentant des employés : _____ Date : _____

Représentant de l'employeur: _____ Date : _____