



POLITIQUE DE NÉTIQUETTE ET D'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

MUNICIPALITÉ DE LAC-DU-CERF

Août 2026

1. OBJET DE LA POLITIQUE

La Municipalité de Lac-du-Cerf reconnaît l'importance des médias sociaux et des plateformes numériques comme outils de communication, d'information, de consultation et d'échange avec la population.

La présente Politique de nétiquette et d'utilisation des médias sociaux vise à favoriser des échanges respectueux, constructifs et pertinents sur les plateformes numériques utilisées ou administrées par la Municipalité.

Elle établit notamment :

- Les règles de conduite applicables aux utilisateurs;
- Les principes guidant la modération des contenus;
- Les règles encadrant les interventions effectuées au nom de la Municipalité;
- Les responsabilités des élus et des employés municipaux dans leur utilisation des médias sociaux;
- Les modalités applicables aux communications reçues par l'entremise des plateformes numériques.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble des espaces numériques administrés par la Municipalité de Lac-du-Cerf permettant une interaction avec le public, notamment :

- Les pages et comptes officiels de la Municipalité sur les médias sociaux;
- Les publications, commentaires et réponses;
- Les événements créés ou administrés par la Municipalité sur les médias sociaux;
- Les services de messagerie privée associés aux comptes municipaux;
- Le site Web municipal et ses espaces interactifs, le cas échéant;
- Les plateformes numériques de consultation ou de participation citoyenne;
- Toute autre plateforme numérique administrée par la Municipalité permettant au public de publier, commenter, communiquer ou interagir.

Les dispositions pertinentes de la présente politique s'appliquent également aux élus et aux employés municipaux lorsqu'ils utilisent les médias sociaux dans un contexte lié à leurs fonctions.

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

La Municipalité encourage la participation citoyenne, les échanges d'idées et l'expression de différents points de vue.

Les commentaires, questions, opinions et critiques sont les bienvenus, y compris lorsqu'ils expriment un désaccord envers une décision, une orientation, un projet ou une action de la Municipalité.

Toutefois, les échanges doivent demeurer respectueux et contribuer à maintenir un environnement où chacun peut participer sans faire l'objet d'intimidation, de harcèlement, d'insultes, de menaces ou d'attaques personnelles.

Le désaccord et la critique sont permis. Le manque de respect envers une personne ne l'est pas.

La modération exercée par la Municipalité vise le respect des règles de la présente politique et non le point de vue exprimé par un utilisateur.

4. RÈGLES DE CONDUITE

Les utilisateurs des plateformes numériques de la Municipalité sont invités à :

- Faire preuve de respect et de courtoisie;
- Exprimer leurs opinions de façon constructive;
- Demeurer pertinents par rapport au sujet de la publication ou de la discussion;
- Respecter les autres utilisateurs, les citoyens, les élus, les employés municipaux et toute autre personne;
- Éviter de publier des renseignements personnels ou confidentiels;
- Privilégier les canaux officiels de la Municipalité pour toute demande nécessitant l'analyse ou le suivi d'un dossier particulier.

La participation aux plateformes numériques de la Municipalité implique le respect de la présente politique ainsi que des conditions d'utilisation de la plateforme concernée.

5. CONTENUS POUVANT FAIRE L'OBJET D'UNE MODÉRATION

La Municipalité se réserve le droit de masquer, retirer ou supprimer, lorsque les fonctionnalités de la plateforme le permettent, tout contenu qui contrevient à la présente politique.

Peuvent notamment faire l'objet d'une modération sur les contenus :

- Injurieux, grossiers, vulgaires, obscènes ou menaçants;
- Comportant des attaques personnelles, du harcèlement, de l'intimidation ou des propos visant à humilier une personne;
- Haineux, discriminatoires ou faisant la promotion de la violence;
- Diffamatoires ou comportant des accusations graves envers une personne;
- Divulguant des renseignements personnels ou confidentiels;
- Portant sur le dossier personnel d'un citoyen, d'un employé ou de toute autre personne lorsque son traitement dans un espace public est inapproprié;
- Constituant du pourriel, de la publicité, de la sollicitation commerciale ou de la promotion sans lien avec les activités municipales;
- Publiés de façon répétitive ou excessive dans le but de perturber une discussion;
- Manifestement hors sujet;
- Contenant des liens vers du contenu malveillant, frauduleux ou inapproprié;
- Encourageant ou facilitant une activité illégale;
- Usurpant l'identité d'une autre personne ou pouvant créer une confusion quant à l'identité de son auteur;
- Contrevenant aux lois applicables ou aux conditions d'utilisation de la plateforme concernée.

Cette liste n'est pas exhaustive. Toute intervention de modération doit être raisonnable et proportionnelle à la nature du contenu et au contexte.

6. CRITIQUES, DÉSACCORDS ET OPINIONS

Un commentaire ne sera pas retiré uniquement parce qu'il :

- Critique une décision du conseil municipal;
- Exprime une insatisfaction envers la Municipalité;
- Remet en question une orientation, un service ou un projet municipal;
- Exprime une opinion différente de celle de la Municipalité, d'un élu, d'un employé ou d'un autre utilisateur.

Une critique peut être ferme ou défavorable tout en respectant la présente politique.

La modération porte sur la manière dont le message est exprimé et sur sa conformité aux règles applicables, et non sur le fait qu'il soit favorable ou défavorable à la Municipalité.

7. RESPECT DES CITOYENS, DES ÉLUS ET DES EMPLOYÉS MUNICIPAUX

Les citoyens peuvent contester ou critiquer les décisions, les services municipaux ainsi que le travail ou les décisions des représentants de la Municipalité.

Toutefois, les attaques personnelles, insultes, menaces, propos dégradants, harcèlements, intimidations ou divulgations de renseignements personnels visant un citoyen, un élu, un employé municipal ou toute autre personne ne sont pas acceptés.

Lorsqu'une personne souhaite formuler une plainte concernant le comportement, le travail ou une décision d'un employé municipal, d'un élu ou d'un représentant de la Municipalité, elle est invitée à utiliser les moyens de communication officiels appropriés plutôt que de traiter publiquement un dossier individuel sur les médias sociaux.

8. DOSSIERS PERSONNELS ET DEMANDES ADMINISTRATIVES

Les médias sociaux ne constituent pas le moyen approprié pour traiter publiquement un dossier personnel ou administratif.

Cela comprend notamment les demandes concernant :

- Un compte de taxes;
- Un permis ou un certificat;
- Une propriété particulière;
- Une infraction ou un constat;
- Une plainte concernant une personne;

- Une réclamation;
- Une demande d'accès à l'information;
- Un dossier impliquant des renseignements personnels;
- Toute demande nécessitant une analyse ou un suivi administratif.

La Municipalité peut inviter l'utilisateur à communiquer directement avec l'administration municipale afin que sa demande soit traitée par le service concerné et, lorsque requis, de manière confidentielle.

9. MODÉRATION

La Municipalité peut exercer une modération de ses plateformes numériques afin de maintenir des échanges respectueux et conformes à la présente politique.

Selon la nature et la gravité de la situation, la Municipalité peut notamment :

- Répondre à un commentaire afin de fournir ou de clarifier une information;
- Corriger une information erronée lorsque cela est jugé pertinent;
- Inviter l'utilisateur à poursuivre l'échange par un canal approprié;
- Masquer un commentaire;
- Supprimer un commentaire;
- Limiter certaines interactions lorsque la plateforme le permet;
- Bloquer un utilisateur dans les circonstances prévues à la présente politique.

La Municipalité n'est pas tenue d'aviser préalablement un utilisateur avant de masquer ou de supprimer un contenu qui contrevient clairement à la présente politique.

Lorsque cela est jugé approprié, la Municipalité peut conserver une copie du contenu faisant l'objet d'une intervention de modération.

10. INTERVENTIONS ET RÉPONSES AU NOM DE LA MUNICIPALITÉ

Afin d'assurer la cohérence, l'exactitude et le caractère professionnel des communications municipales, seules les personnes expressément autorisées par la Municipalité peuvent publier une réponse, intervenir dans une discussion ou répondre à un commentaire au nom de la Municipalité sur ses plateformes numériques officielles.

Les employés municipaux ne doivent pas répondre, à partir de leur compte personnel, aux commentaires, critiques, plaintes ou questions concernant un dossier municipal dans le but de fournir une réponse officielle, de défendre une décision de la Municipalité ou de répondre à une situation directement liée à l'exercice de leurs fonctions.

Lorsqu'un employé prend connaissance d'un commentaire, d'une publication ou d'une situation qui nécessite, selon lui, une réponse, une correction ou une intervention de la Municipalité, il doit en informer la direction générale ou la personne responsable des communications.

Il appartient à la personne autorisée de déterminer si une intervention est nécessaire et, le cas échéant, la nature de la réponse appropriée.

Les élus municipaux peuvent s'exprimer à titre personnel sur les médias sociaux. Toutefois, une intervention effectuée à partir d'un compte personnel ne doit pas être présentée comme une réponse officielle de la Municipalité, à moins que l'élu ait été expressément mandaté à cette fin.

La présente disposition n'empêche pas un élu ou un employé de partager ou de relayer une publication officielle de la Municipalité.

11. UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX PERSONNELS PAR LES ÉLUS ET LES EMPLOYÉS

La Municipalité reconnaît que les élus et les employés municipaux peuvent utiliser les médias sociaux à titre personnel.

L'utilisation d'un compte personnel demeure distincte des communications officielles de la Municipalité.

Lorsqu'un élu ou un employé s'exprime à titre personnel sur un sujet concernant la Municipalité, ses propos ne doivent pas laisser croire qu'ils constituent une position, une décision ou une communication officielle de la Municipalité, à moins d'avoir été expressément autorisé ou mandaté à cette fin.

Dans le cadre de leur utilisation personnelle des médias sociaux, les élus et employés doivent notamment :

- Préserver la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre de leurs fonctions;

- Ne pas divulguer de renseignements personnels ou confidentiels concernant un citoyen, un employé, un élu, un fournisseur ou toute autre personne;
- Ne pas publier d'informations provenant d'un dossier municipal qui ne sont pas publiques;
- Éviter d'utiliser leurs médias sociaux personnels pour traiter un dossier administratif, une plainte, une demande citoyenne ou une situation qui devrait être traité par les canaux officiels de la Municipalité;
- Ne pas utiliser le logo, l'identité visuelle ou tout autre élément officiel de la Municipalité d'une manière pouvant laisser croire que leur compte personnel constitue un compte officiel de la Municipalité;
- Diriger, lorsque cela est approprié, les citoyens vers les coordonnées ou plateformes officielles de la Municipalité pour toute demande nécessitant un suivi administratif.

Lorsqu'un citoyen interpelle directement un employé sur son compte personnel concernant une demande ou un dossier municipal, l'employé ne doit pas traiter le dossier par l'intermédiaire de son compte personnel. Il peut inviter la personne à communiquer avec la Municipalité par les moyens officiels prévus à cette fin.

Les employés doivent faire preuve de discernement dans leurs publications lorsqu'un lien avec leurs fonctions municipales peut raisonnablement être établi.

Les élus demeurent responsables de leurs propres communications et interventions publiques et doivent respecter les obligations découlant de leurs fonctions.

Le fait d'indiquer qu'une opinion est personnelle ne permet pas la divulgation d'un renseignement qui doit demeurer confidentiel.

12. PARTAGE DES PUBLICATIONS OFFICIELLES

Les élus et les employés peuvent partager, relayer ou diffuser les publications provenant des comptes officiels de la Municipalité.

Lorsqu'une information municipale doit être communiquée au public, la publication officielle de la Municipalité devrait être privilégiée afin d'assurer que l'information transmise est exacte, complète et uniforme.

Toute correction, précision ou mise à jour d'une information officielle doit être effectuée par la Municipalité sur ses plateformes officielles ou par une personne autorisée à intervenir en son nom.

13. MESSAGES PRIVÉS ET COMMUNICATIONS REÇUS PAR LES MÉDIAS SOCIAUX

Les services de messagerie privée associés aux médias sociaux de la Municipalité peuvent être utilisés pour des communications générales avec celle-ci.

Toutefois, ces services de messagerie ne constituent pas nécessairement un canal officiel permettant d'effectuer une démarche administrative auprès de la Municipalité.

Selon la nature de la demande, la personne peut être invitée à communiquer avec la Municipalité par téléphone, par courriel, en personne ou au moyen du formulaire ou de la procédure officiels applicables.

Notamment, un message transmis par Messenger, Instagram ou toute autre messagerie associée à un média social ne devrait pas être utilisé pour :

- Transmettre une demande d'accès à l'information;
- Déposer une réclamation ou un avis de réclamation;
- Transmettre un document devant être officiellement déposé auprès de la Municipalité;
- Signaler une situation urgente;
- Effectuer une démarche pour laquelle une procédure, un formulaire, un délai ou un mode de transmission particulier est prévu;
- Transmettre des renseignements personnels ou confidentiels qui ne sont pas nécessaires à une communication générale.

Lorsqu'une demande reçue par message privé nécessite un traitement administratif officiel, la Municipalité peut demander à son auteur de la transmettre par le canal approprié.

La réception ou la lecture d'un message privé sur une plateforme sociale ne signifie pas nécessairement que la demande a été officiellement reçue aux fins d'un délai prévu par une loi, un règlement, une politique ou une procédure.

Les messages privés ne font pas nécessairement l'objet d'une surveillance en continu et aucune réponse immédiate ne peut être garantie.

14. BLOCAGE D'UN UTILISATEUR

Le blocage d'un utilisateur constitue une mesure exceptionnelle.

Il peut notamment être envisagé lorsqu'un utilisateur :

- Contrevient de façon répétée à la présente politique;
- Publie des menaces;
- Harcèle ou intimide de façon répétée des citoyens, employés, élus ou autres utilisateurs;
- Publie de façon répétitive du contenu manifestement abusif, haineux ou perturbateur;
- Utilise les plateformes municipales principalement dans le but de perturber leur fonctionnement ou les échanges;
- Poursuit les mêmes comportements malgré des interventions antérieures de la Municipalité.

La Municipalité privilégie une intervention proportionnelle à la nature, à la fréquence et à la gravité des comportements constatés.

Lorsque les circonstances le permettent, des mesures moins restrictives peuvent être privilégiées avant le blocage.

15. HEURES DE SURVEILLANCE ET DÉLAIS DE RÉPONSE

Les plateformes numériques de la Municipalité peuvent être accessibles en tout temps. Toutefois, elles ne font pas l'objet d'une surveillance continue.

Les commentaires, messages et demandes sont généralement consultés et traités pendant les heures normales d'ouverture des bureaux municipaux.

La publication d'un commentaire ou l'envoi d'un message sur une plateforme numérique ne garantit pas une réponse immédiate.

La Municipalité se réserve également le droit de ne pas répondre à tous les commentaires, notamment lorsqu'aucune réponse n'est requise ou lorsque l'information demandée est déjà disponible.

16. SITUATIONS URGENTES

Les médias sociaux et plateformes numériques de la Municipalité ne doivent pas être utilisés pour signaler une situation nécessitant une intervention urgente.

En situation d'urgence mettant en danger la sécurité d'une personne ou nécessitant l'intervention immédiate des services d'urgence, les citoyens doivent utiliser les services d'urgence appropriés.

Pour toute situation municipale nécessitant une intervention rapide, les citoyens doivent utiliser les coordonnées et moyens de communication officiels prévus par la Municipalité.

17. EXACTITUDE DE L'INFORMATION

La Municipalité s'efforce de diffuser une information exacte et à jour sur ses plateformes officielles.

Elle peut corriger ou mettre à jour une publication lorsque nécessaire.

En cas de divergence entre une publication sur les médias sociaux et un document officiel de la Municipalité, notamment un règlement, une résolution, un avis public, un procès-verbal ou tout autre document officiel, le document officiel prévaut.

18. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

Les utilisateurs sont responsables des renseignements qu'ils choisissent de rendre publics sur les plateformes numériques.

La Municipalité recommande de ne pas publier publiquement de renseignements personnels ou confidentiels tels qu'une adresse personnelle, un numéro de téléphone, une adresse courriel personnelle, des renseignements financiers ou toute autre information sensible.

La Municipalité peut masquer ou retirer un contenu lorsqu'elle estime que cela est nécessaire afin de protéger les renseignements personnels ou confidentiels d'une personne.

Les élus et les employés municipaux doivent respecter leurs obligations en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels dans le cadre de toute utilisation des médias sociaux liée à leurs fonctions.

19. RESPONSABILITÉ DES UTILISATEURS

Chaque utilisateur est responsable du contenu qu'il publie.

Les opinions exprimées par les utilisateurs sur les plateformes de la Municipalité leur appartiennent et ne représentent pas nécessairement celles de la Municipalité de Lac-du-Cerf.

La présence d'un commentaire sur une plateforme municipale ne signifie pas que la Municipalité approuve ou cautionne son contenu.

20. DISPONIBILITÉ ET FONCTIONNEMENT DES PLATEFORMES

Les médias sociaux sont exploités par des entreprises tierces et sont assujettis à leurs propres conditions d'utilisation, politiques et règles de fonctionnement.

La Municipalité ne peut garantir la disponibilité, le fonctionnement, la sécurité ou la conservation du contenu publié sur ces plateformes.

Elle ne peut être tenue responsable d'une interruption ou d'une modification des services offerts par une plateforme tierce.

21. APPLICATION DE LA POLITIQUE

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

Elle peut désigner une ou plusieurs personnes autorisées à administrer les plateformes numériques de la Municipalité, à publier du contenu, à répondre au nom de celle-ci et à effectuer les interventions de modération nécessaires.

L'interprétation et l'application des règles de modération doivent être effectuées de manière raisonnable, cohérente et proportionnelle, en tenant compte du contexte, de la nature du contenu et de la présente politique.

La Municipalité se réserve le droit de modifier la présente politique afin de tenir compte de l'évolution de ses pratiques, des plateformes numériques ou du cadre législatif applicable.

22. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Politique de netiquette et d'utilisation des médias sociaux entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil municipal.

Le conseil municipal de la Municipalité de Lac-du-Cerf a approuvé la politique par sa résolution numéro 150-08-2026, le 10 août 2026



Nicolas Pentassuglia
Maire



Marie-Pier St-Amour
Directrice générale et greffière-trésorière