

VILLE DE BELLE-BAIE

POLITIQUE

TITRE :	Politique des médias sociaux
Politique no :	P2026-10
AUTORISATION :	Administration
DATE ENTRÉE EN VIGUEUR :	2026-10-20
Modifiée :	s.o.
Remplace :	P2023-06
APPROBATION :	Conseil municipal

1. CONTEXTE

La Ville de Belle-Baie considère les médias sociaux comme un outil essentiel pour accroître sa visibilité, informer la population et favoriser des échanges rapides et respectueux avec le public et ses partenaires.

La Ville de Belle-Baie adopte la présente politique afin d'encadrer l'usage des médias sociaux, de maximiser leurs avantages et d'en minimiser les impacts négatifs. Cette politique vise notamment à assurer des communications claires et fiables, à protéger la confidentialité et la réputation de la Ville, à prévenir la diffusion de renseignements inexacts, trompeurs ou inappropriés, tout en respectant la liberté d'expression et le droit à la critique.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique :

- Aux médias sociaux administrés par la Ville de Belle-Baie ;
- Aux services et partenaires qui publient du contenu au nom de la Ville ;
- Aux employés municipaux, aux élus, aux pompiers volontaires et aux membres de la Force policière de Belle-Baie ;
- À toute personne qui publie ou interagit sur les médias sociaux de la Ville.

3. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les termes et expressions suivants désignent :

« Médias sociaux » : toute plateforme numérique permettant la création, la publication, le partage ou l'échange de contenus, d'informations ou d'interactions avec le public, notamment les réseaux sociaux, les sites de partage de contenu, les forums et toute autre plateforme similaire, actuelle ou à venir ;

« Communication officielle » : toute information, publication ou message diffusé au nom de la Ville de Belle-Baie par ses comptes institutionnels ou par une personne dûment autorisée ;

« Renseignement personnel » : toute information permettant d'identifier une personne, directement ou indirectement.

« Intelligence artificielle » : tout outil automatisé capable de créer ou de modifier du contenu, comme des textes, images ou vidéos ;

« Contenu généré par l'intelligence artificielle » : tout contenu créé, en tout ou en partie, à l'aide d'un système d'intelligence artificielle ;

« Nétiquette » : les règles de conduite applicables aux échanges sur les médias sociaux de la Ville, présentées à l'Annexe A.

4. GOUVERNANCE ET GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

- (a) Les communications officielles publiées sur les médias sociaux de la Ville de Belle-Baie sont coordonnées par le Service de communication, qui veille à leur cohérence, à leur conformité et à leur qualité, sauf dans les cas prévus aux alinéas b) et c).
- (b) Le Service Culture, Loisirs et Vie communautaire assure la gestion des comptes de médias sociaux qui lui sont confiés ainsi que la diffusion de l'information liée à ses activités. Le Service de communication peut relayer ou partager certains de ses contenus d'intérêt public sur les plateformes officielles de la Ville.
- (c) Les communications diffusées sur les médias sociaux par la Force policière de Belle-Baie et les brigades de pompiers de la municipalité de Belle-Baie sont gérées par ces services respectifs et approuvées par la ou les personnes désignées à cette fin par le chef du service concerné.
- (d) Tout message qu'un service municipal souhaite diffuser sur les médias sociaux doit être soumis au Service de communication, sauf lorsqu'il relève expressément des exceptions prévues aux alinéas b) et c).
- (e) Seuls les médias sociaux officiellement autorisés par la Ville de Belle-Baie sont reconnus comme des canaux de communication institutionnels.

5. RÈGLES APPLICABLES AU PUBLIC ET AUX UTILISATEURS

- a) Les pages, groupes ou comptes créés par des citoyens, les élus ou des organismes ne sont pas des pages officielles de la Ville de Belle-Baie, sauf autorisation expresse de la Ville. Ils ne doivent pas utiliser le nom, le logo ou l'image de la Ville, ni présenter leur contenu d'une manière pouvant laisser croire qu'il s'agit d'un compte officiel ou d'une communication de la Municipalité. La Ville de Belle-Baie ne cautionne ni n'approuve nécessairement ces pages, groupes ou comptes et ne s'y associe pas nécessairement.
- b) Les organismes, partenaires ou regroupements établis sur le territoire peuvent utiliser le nom « Belle-Baie » uniquement pour identifier leur localisation ou en complément de leur champ d'activité. Cette utilisation doit être claire, distinctive et ne créer aucune confusion avec une communication officielle de la Ville, notamment quant à l'identité visuelle, au ton ou au contenu diffusé. La Ville de Belle-Baie ne cautionne ni n'approuve automatiquement ces pages, groupes ou comptes et ne s'y associe pas automatiquement.
- c) Toute personne qui publie ou interagit sur les médias sociaux administrés par la Ville de Belle-Baie est responsable du contenu qu'elle diffuse et doit respecter la présente politique et la nétiquette de la Ville.
- d) La Ville de Belle-Baie se réserve le droit de modérer les contenus publiés sur ses médias sociaux conformément à sa nétiquette.

- e) Les médias sociaux ne doivent pas être utilisés pour le traitement de plaintes, de demandes de service, de dossiers personnels ou de toute autre situation nécessitant un suivi officiel. Les personnes sont dirigées vers les canaux formels de la Ville de Belle-Baie pour toute communication de nature administrative ou confidentielle.
- f) La Ville de Belle-Baie peut conserver, archiver ou divulguer tout contenu publié sur ses médias sociaux, incluant les commentaires et messages privés, lorsque requis par la loi, notamment dans le cadre d'une demande d'accès à l'information ou d'une procédure administrative ou judiciaire.
- g) La Ville de Belle-Baie ne garantit pas un suivi immédiat ni une réponse à tous les commentaires ou messages publiés sur ses médias sociaux.
- h) La Ville de Belle-Baie n'est pas responsable des interruptions de service, des changements de fonctionnalités ou des politiques d'utilisation propres aux plateformes de médias sociaux exploitées par des tiers.
- i) Toute personne constatant l'existence d'un compte, d'une page ou d'un contenu se présentant faussement comme officiel ou associé à la Ville de Belle-Baie est invitée à en informer le Service de communication.

6. CONTENU

- (a) La Ville de Belle-Baie maintient une fréquence de publication raisonnable et adaptée à l'importance, à l'urgence et à la pertinence de l'information à communiquer.
- (b) Les messages diffusés par la Ville de Belle-Baie doivent présenter un intérêt public et être cohérents, clairs et vérifiables. En cas d'erreur dans une publication, celle-ci est corrigée rapidement.
- (c) La Ville publie principalement du contenu lié à ses services, à ses programmes, à ses initiatives et à ses partenaires. La Ville peut diffuser ou relayer du contenu provenant d'autres organisations lorsque celui-ci présente un intérêt pour la communauté, concerne le territoire municipal ou est susceptible d'avoir un impact sur les citoyens.

Le Service des communications détermine, en fonction de ces critères et des priorités de communication de la Ville, si le contenu est diffusé, sous quelle forme et à quel moment. Le fait qu'une information soit admissible ne garantit pas sa publication.

- (d) La Ville de Belle-Baie s'abstient de divulguer tout renseignement personnel ou toute information permettant d'identifier une personne, conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée.
- (e) La Ville de Belle-Baie s'engage à maintenir une qualité linguistique élevée dans toutes ses communications.
- (f) La langue des communications diffusées sur les médias sociaux de la Ville de Belle-Baie est déterminée conformément à sa politique linguistique en vigueur.
- (g) L'image de marque de la Ville de Belle-Baie doit être protégée en tout temps sur les médias sociaux.

- (h) Lorsque les échanges sous une publication de la Ville de Belle-Baie deviennent irrespectueux, offensants, discriminatoires, menaçants ou favorisent la diffusion de fausses informations, la Ville peut limiter ou fermer, de façon temporaire, la section des commentaires d'une publication, d'une page ou d'un compte. Cette mesure vise à maintenir des échanges respectueux, à protéger les personnes et à prévenir la diffusion de contenus préjudiciables. La décision est prise par le Service de communication, en collaboration avec la Direction générale, lorsque nécessaire
- (i) En situation d'urgence, de sinistre ou de crise, seules les communications officielles autorisées par la Ville de Belle-Baie ou par les autorités compétentes peuvent être diffusées sur les médias sociaux. Toute communication non autorisée est interdite afin d'éviter la diffusion d'informations inexacts ou contradictoires.
- (j) Il est interdit de publier, partager ou diffuser du contenu généré ou modifié par l'intelligence artificielle lorsque ce contenu est susceptible d'induire le public en erreur, de créer une fausse apparence d'authenticité ou de nuire à la réputation de la Ville de Belle-Baie ou de ses représentants.
- (k) Toute personne qui participe à un événement public, communautaire ou promotionnel organisé ou soutenu par la Ville de Belle-Baie est réputée consentir, de façon tacite, à ce que son image ou sa voix puisse être captée et diffusée par la Ville, notamment sur ses médias sociaux ou autres outils de communication, à des fins d'information ou de promotion. Toute personne peut toutefois demander le retrait d'un contenu la concernant en communiquant avec la Ville de Belle-Baie.

7. RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

- (a) L'employé limite ses interventions publiques sur les médias sociaux durant ses heures de travail. L'utilisation des médias sociaux à des fins personnelles durant les heures normales de travail ne doit pas nuire à la productivité. Toute utilisation excessive constitue une mauvaise gestion du temps de travail et peut entraîner des mesures disciplinaires.
- (b) L'employé ne peut divulguer de renseignements de nature confidentielle ou exclusive dont il prend connaissance dans le cadre de ses fonctions, tant pendant qu'en dehors de ses heures de travail. Il ne doit pas non plus publier de commentaires dénigrants à l'égard de la Ville de Belle-Baie ou tenir des propos diffamatoires visant la Ville, ses employés, ses bénévoles ou ses partenaires.
- (c) L'employé fait preuve de loyauté envers son employeur dans l'ensemble de ses interactions sur les médias sociaux et s'abstient de se présenter comme porte-parole officiel de la Ville sans autorisation.
- (d) L'employé qui évoque la Ville de Belle-Baie sur un compte personnel de médias sociaux doit préciser que ses propos ne reflètent pas la position officielle de la Ville.
- (e) L'employé demeure assujéti aux règles visant à maintenir un milieu de travail respectueux, exempt de harcèlement, d'intimidation et de discrimination (Politique P2023-01), lorsqu'il utilise les médias sociaux.
- (f) L'employé doit éviter toute publication, commentaire ou partage de contenu pouvant être jugé discriminatoire, harcelant, diffamatoire, à caractère sexuel, haineux ou autrement inapproprié, ou susceptible de porter atteinte à la réputation, à la dignité ou à la vie privée de collègues, de membres du conseil municipal, de citoyens, de partenaires ou de la Ville.
- (g) Tout employé qui contrevient à la présente politique s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

- (h) L'employé doit s'abstenir d'utiliser le nom, le logo, l'image ou toute autre identification visuelle de la Ville de Belle-Baie sur un compte personnel de médias sociaux d'une manière pouvant laisser croire qu'il s'agit d'un compte officiel ou d'une communication institutionnelle, sauf autorisation expresse de la Ville.
- (i) L'employé doit faire preuve de prudence dans l'utilisation de contenus générés ou modifiés par l'intelligence artificielle sur les médias sociaux lorsque ceux-ci sont liés à ses fonctions ou à la Ville de Belle-Baie, et s'abstenir de diffuser tout contenu susceptible d'induire le public en erreur ou de nuire à la réputation de la Ville.

8. RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DE LA FORCE POLICIÈRE DE BELLE-BAIE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

- (a) L'employé fait preuve de jugement, de retenue, de professionnalisme et de respect dans l'ensemble de ses communications sur les médias sociaux, lorsque celles-ci sont liées à ses fonctions ou peuvent raisonnablement être associées à la Force policière de Belle-Baie ou à la Ville de Belle-Baie.
- (b) L'employé est tenu au respect absolu de la confidentialité des personnes impliquées, assistées ou autrement concernées par une intervention policière, ainsi que de la confidentialité des opérations, enquêtes, lieux d'incident et renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions. Cette obligation s'applique tant pendant qu'après la fin de son emploi, sauf lorsque la loi l'exige, qu'une autorisation expresse est accordée ou que l'information a été rendue publique par les autorités compétentes.
- (c) Il est interdit à l'employé de publier, commenter, partager ou relayer, sur quelque plateforme que ce soit, toute information, photo, vidéo, enregistrement ou autre contenu lié à une intervention policière, à une enquête, à une situation d'urgence ou à un lieu d'incident, avant, pendant ou après une opération, lorsque ce contenu permet ou pourrait permettre une identification directe ou indirecte d'une personne, d'un lieu, d'un événement ou d'une opération.
- (d) L'employé ne peut en aucun cas publier, partager ou diffuser des images, vidéos ou tout autre contenu le représentant en uniforme, portant une arme, un équipement ou tout élément permettant de l'identifier comme employé lorsqu'une telle diffusion s'effectue dans un contexte privé, personnel ou non professionnel et lorsque le contexte de diffusion ne respecte pas les normes professionnelles, éthiques et disciplinaires applicables.
- (e) L'employé doit s'abstenir de toute publication, de tout commentaire ou de toute interaction pouvant être perçus comme discriminatoires, harcelants, diffamatoires, haineux, intimidants, à caractère sexuel ou autrement inappropriés, ou susceptibles de porter atteinte à la réputation, à la dignité, à la sécurité ou à la vie privée des citoyens, des élus, des collègues, des partenaires, de la Force policière de Belle-Baie ou de la Ville.
- (f) L'employé ne peut se présenter, explicitement ou implicitement, comme porte-parole officiel de la Force policière de Belle-Baie ou de la Ville de Belle-Baie, ni exprimer publiquement une position officielle, sauf lorsqu'il y est expressément autorisé dans l'exercice de ses fonctions.
- (g) Toute infraction à la présente politique commise par un membre de la Force policière de Belle-Baie est signalée au chef de police ou à la personne qu'il désigne, qui assure le suivi et l'application des mesures requises conformément aux lois, règlements, politiques internes et conventions applicables.

- (h) Les plateformes officielles de la Force policière de Belle-Baie peuvent être utilisées, lorsque requis, pour diffuser des avis au public, notamment dans le cadre de recherches d'individus, de personnes disparues ou de situations d'intérêt public. Ces communications officielles, effectuées conformément aux lois et aux pouvoirs du Service de police, ne constituent pas une atteinte à la vie privée.

9. RESPONSABILITÉS DES POMPIERS VOLONTAIRES DE LA VILLE DE BELLE-BAIE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

- (a) Le pompier volontaire fait preuve de jugement, de retenue, de professionnalisme et de respect dans l'ensemble de ses interventions sur les médias sociaux lorsqu'il s'exprime dans le cadre de ses fonctions ou lorsque ses propos peuvent être raisonnablement associés au Service d'incendie ou à la Ville de Belle-Baie.
- (b) Le pompier volontaire doit respecter en tout temps, tant pendant qu'après son mandat, la confidentialité des personnes impliquées ou assistées, des victimes et de toute autre personne concernée par une intervention. Il est interdit de diffuser toute information, image, vidéo ou autre contenu permettant une identification directe ou indirecte.
- (c) Il est interdit à un membre de publier, commenter, partager ou relayer sur son compte personnel toute information liée à une urgence, à une intervention, à une enquête ou à un lieu d'incident, avant, pendant ou après une opération, sauf lorsque cette information a été rendue publique par les autorités compétentes ou qu'une autorisation expresse a été accordée.
- (d) Le pompier volontaire doit s'abstenir d'utiliser, sur un compte personnel de médias sociaux, l'uniforme, l'équipement, les véhicules, les lieux d'intervention ou toute autre identification visuelle du Service d'incendie ou de la Ville de Belle-Baie d'une manière pouvant laisser croire qu'il s'agit d'une communication officielle, sauf autorisation expresse.
- (e) Le pompier volontaire doit s'abstenir de toute publication, de tout commentaire ou de toute interaction pouvant être perçus comme discriminatoires, harcelants, diffamatoires, haineux, intimidants, à caractère sexuel ou autrement inappropriés, ou susceptibles de porter atteinte à la réputation, à la dignité, à la sécurité ou à la vie privée des citoyens, des élus, des collègues, des partenaires, du service d'incendie ou de la Ville.
- (f) Le pompier volontaire doit faire preuve de prudence dans l'utilisation de contenus générés ou modifiés par l'intelligence artificielle lorsque ceux-ci sont liés à ses fonctions, au Service d'incendie ou à la Ville de Belle-Baie, et s'abstenir de diffuser tout contenu susceptible d'induire le public en erreur ou de nuire à la réputation de la Ville.
- (g) Les médias sociaux ne doivent en aucun cas être utilisés pour le traitement de plaintes, de demandes de service, de dossiers personnels ou de toute situation nécessitant un suivi opérationnel ou administratif officiel. Les citoyens doivent être redirigés vers les canaux formels et autorisés.
- (h) Toute infraction à la présente politique commise par un pompier volontaire est portée à l'attention du directeur général de la Sécurité publique et incendie ainsi que du chef des opérations du Service d'incendie, qui assurent le suivi et déterminent les mesures appropriées conformément aux règles, politiques et lois applicables.

10. RECOMMANDATION GÉNÉRALE LIÉE À L'UTILISATION PERSONNELLE DES MÉDIAS SOCIAUX

Les employés visés par la présente politique sont encouragés à utiliser des paramètres de confidentialité appropriés sur leurs comptes personnels de médias sociaux afin de limiter les risques de confusion entre leurs opinions personnelles et les positions officielles de la Ville de Belle-Baie.

11. NÉTIQUETTE

La Ville de Belle-Baie dispose d'une nêtiquette, présentée à l'*Annexe A*, et l'affiche sur l'ensemble des médias sociaux qu'elle administre.

12. RÉVISION

La présente politique peut être révisée au besoin afin de demeurer à jour et conforme aux lois, aux pratiques en vigueur et à l'évolution des médias sociaux et des technologies.

13. ABROGATION

La politique P2023-06 est par la présente abrogée.

ANNEXE A

NÉTIQUETTE DES MÉDIAS SOCIAUX

La Ville de Belle-Baie encourage les citoyens à s'exprimer sur les médias sociaux qu'elle administre et à y partager leurs opinions, dans un esprit de respect, de courtoisie et de dialogue constructif.

En utilisant les médias sociaux de la Ville de Belle-Baie, les utilisateurs s'engagent à respecter les règles suivantes :

1. Respect et civilité

- Les contenus publiés doivent en tout temps demeurer respectueux, courtois et exempts de propos offensants, agressifs, provocateurs, diffamatoires, haineux, discriminatoires, menaçants, intimidants ou incitant à des activités illégales.

2. Pertinence des contenus

- Les contenus publiés doivent être directement liés à la mission, aux services, aux activités ou aux communications de la Ville de Belle-Baie.
- Tout contenu hors contexte ou sans lien avec la Ville peut être retiré.

3. Publicité et promotion

- Tout contenu à caractère publicitaire, promotionnel ou commercial, incluant la vente, l'offre ou la promotion de produits, de services, d'événements, de causes ou d'organismes non liés à la Ville de Belle-Baie, est interdit et sera retiré.

4. Contenus politiques

- Les médias sociaux administrés par la Ville de Belle-Baie ne peuvent être utilisés à des fins de publicité électorale, de sollicitation de votes, de promotion d'un candidat, d'un parti politique ou d'une campagne référendaire.

5. Renseignements personnels et confidentialité

- Les utilisateurs doivent respecter la confidentialité des renseignements personnels.
- Aucun renseignement personnel, sensible ou privé ne doit être publié dans les espaces publics des médias sociaux administrés par la Ville de Belle-Baie.

6. Désinformation et exactitude

- Les contenus comportant des renseignements manifestement faux ou trompeurs concernant des faits vérifiables et susceptibles d'induire sérieusement le public en erreur, de compromettre la sécurité publique ou de causer un préjudice peuvent être modérés ou retirés.

7. Spam et comportements abusifs

- Les contenus répétitifs, excessifs, de type « spam », ou provenant de comptes anonymes ou automatisés peuvent être supprimés.
- L'usurpation d'identité ou le fait de se présenter faussement comme représentant de la Ville de Belle-Baie est interdit.

8. Sécurité publique et urgences

- Les contenus pouvant compromettre la sécurité publique, les interventions d'urgence ou les opérations de services de sécurité ou de protection publique sont interdits.
- Les médias sociaux de la Ville ne doivent pas être utilisés pour signaler une urgence. En cas d'urgence, composez le 911.

9. Droits d'auteur et liens externes

- Les contenus violant les droits d'auteur ou diffusés sans autorisation peuvent être retirés.
- Les hyperliens vers des sites externes non officiels peuvent être retirés. La Ville de Belle-Baie peut toutefois partager des liens d'intérêt public, sans en approuver le contenu.

10. Modération et responsabilité

- Les contenus publiés sur les médias sociaux administrés par la Ville de Belle-Baie sont publics. La Ville peut conserver, archiver ou divulguer ces contenus lorsque la loi l'exige, notamment dans le cadre d'une demande d'accès à l'information.
- La modération des contenus vise à assurer un espace d'échange respectueux, sécuritaire et conforme à la présente nétiquette. Elle n'a pas pour objectif de restreindre la liberté d'expression ni de censurer les opinions, mais de prévenir la diffusion de contenus inappropriés, nuisibles ou contraires aux règles établies.
- La Ville de Belle-Baie se réserve le droit de retirer tout contenu ne respectant pas la présente nétiquette, de limiter ou de fermer les commentaires, de recourir aux outils de modération offerts par les plateformes de médias sociaux, ainsi que de suspendre ou de bloquer un utilisateur dont les interventions sont jugées inappropriées, abusives ou harcelantes, et ce, sans préavis.
- Chaque utilisateur demeure entièrement responsable des commentaires, images, liens ou autres contenus qu'il publie sur les médias sociaux administrés par la Ville de Belle-Baie.

11. Surveillance

- La surveillance et la modération des médias sociaux de la Ville de Belle-Baie sont assurées durant les heures normales d'ouverture des bureaux municipaux, excluant les jours fériés. Certains contenus peuvent toutefois échapper à la vigilance.
- Les citoyens sont invités à signaler tout contenu jugé inapproprié.

12. Modification de la nétiquette

- La Ville de Belle-Baie se réserve le droit de modifier la présente nétiquette en tout temps, sans préavis.