



## NÉTIQUETTE

La Nétiquette décrit la politique d'utilisation des médias sociaux et des courriers électroniques de la Municipalité de Franklin, régissant notamment le type de publications pouvant être faites par la municipalité, le comportement à adopter sur ces mêmes réseaux, de même que la ligne de conduite à suivre lors de la rédaction de courrier électronique. La Municipalité de Franklin demande aux internautes de naviguer dans les médias sociaux qu'elle administre et de communiquer avec celle-ci dans le respect des règles de sa Nétiquette.

### **Objectifs des médias sociaux**

La Municipalité de Franklin utilise les médias sociaux (Facebook, etc.) afin d'informer rapidement ses citoyens à propos d'actualités, d'événements, des activités et des nouvelles municipales. Ce faisant, la participation des Franklinois et Franklinoise aux échanges d'information et aux débats constructifs liés à la vie citoyenne est la bienvenue.

La page Facebook de la Municipalité de Franklin ou tout autre média social ne peut se substituer au service d'urgence 9-1-1, ni au service 4-1-1, ni au système de plaintes et de requêtes (demandes).

Pour toute demande concernant Municipalité de Franklin, contactez-nous au 450 827-2538, ou par courriel à [info@municipalitedefranklin.ca](mailto:info@municipalitedefranklin.ca).

### **Gestion des médias sociaux et des courriers électroniques**

Les médias sociaux de la Municipalité de Franklin sont généralement gérés par la personne responsable des loisirs et des communications. D'autres intervenants provenant de d'autres services municipaux peuvent également interagir sur les médias sociaux de la Municipalité.

Il est à noter que tous les commentaires sur les publications de la Municipalité de Franklin sur les médias sociaux sont lus. Toutefois, la page Facebook de la Municipalité de Franklin n'est pas animée 24 h / 24 h et des réponses aux questions peuvent survenir dans des délais de 48 à 72 heures ouvrables. La Municipalité de Franklin assure l'animation de ses médias sociaux du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 16 h 30 ainsi que le vendredi de 8 h 30 à 12 h, à l'exception des jours fériés.

Les courriers électroniques sont gérés par la personne en titre de chacun des départements. Vous pouvez communiquer avec les employés de la Municipalité en utilisant leur courrier électronique dédié. Toutefois, les courriers électroniques de la Municipalité de Franklin ne sont pas répondus 24 h / 24 h et des réponses aux questions peuvent survenir dans des délais de 48 à 72 heures ouvrables.

## **Sujets traités par la Municipalité de Franklin sur ses médias sociaux**

Voici les principaux éléments qui peuvent être présentés par Municipalité de Franklin sur ses médias sociaux :

- Les informations pratiques :
  - Travaux et modifications aux routes;
  - Services offerts aux citoyens;
  - Prévention;
- L'actualité :
  - Les messages d'urgence et de sécurité;
  - Les communiqués de la Municipalité de Franklin;
  - Les nouvelles et bons coups contribuant au rayonnement de notre communauté (organismes de Franklin, les organisations publiques et privées qui sont partenaires de la Municipalité et témoignant de son dynamisme économique, culturel, sportif et communautaire);
  - Les activités et les événements publics offerts aux Franklinois;
- Les sujets qui représentent un intérêt particulier pour les citoyens de la Municipalité de Franklin.

## **Constitution des publications**

Dans le but d'offrir un climat respectueux et courtois, les questions, les commentaires, les hyperliens ou images publiés par les citoyens doivent être en lien avec les activités municipales et en lien avec le fil de discussion dans lequel ils s'inscrivent, dans le but de se conformer aux règles de bonne conduite habituelles sur les médias sociaux.

## **Règles à respecter concernant la rédaction des messages sur les médias sociaux et dans les courriers électroniques**

La présence de la Municipalité de Franklin sur les médias sociaux n'est pas anonyme. Les internautes qui souhaitent échanger sur les médias sociaux avec la Municipalité de Franklin sont donc tenus de s'identifier. Cela s'applique également lorsqu'ils acheminent des courriers électroniques. Les membres du conseil municipal désirent connaître les informations émanant des citoyens de leur quartier. La Municipalité de Franklin se réserve le droit de ne pas publier un commentaire ou de ne pas répondre à une question s'il subsiste un doute quant à l'identité de son auteur, afin de pouvoir consacrer ses ressources aux réponses des questions des citoyens de Franklin. Cela s'applique également lorsqu'il est question des courriers électroniques.

## **Règles de bonne conduite sur les réseaux sociaux et par courrier électronique:**

- Tout commentaire ou intervention doit être empreint de courtoisie. L'utilisateur ne doit en aucun temps utiliser un langage inapproprié ou offensant;
- Les propos diffamatoires, haineux, xénophobes, discriminatoires, homophobes, sexistes, contraires aux bonnes mœurs, manquant de respect envers les personnes (par exemple, en raison de leur origine ethnique, de leur appartenance à une religion, de leur appartenance sexuelle ou un groupe d'âge), ne sont pas acceptés;
- Les propos contenant des sacres, des injures ou des insultes ne sont pas tolérés;

- Les propos ou commentaires tenus dans les espaces des médias sociaux administrés par la Municipalité de Franklin doivent se rapporter à sa mission et ses activités ou services. Les commentaires hors propos ne sont pas acceptés;
- Il est permis d'ajouter aux messages des hyperliens vers d'autres sites si cela ne vise pas un objectif de marketing et si cela a un lien avec la Municipalité de Franklin ou ses activités et ses services. Cette dernière n'est pas responsable du contenu des sites externes;
- Les propos qui pourraient nuire à des membres de notre personnel ou du conseil municipal ne sont pas tolérés;
- Une conduite doit être appropriée. Cette conduite devient inappropriée lorsqu'elle contrevient aux règles collectives de respect, d'égalité, d'inclusion ou de savoir-vivre, et se caractérisant par des comportements rudes, non courtois, malveillants, démontrant ainsi un manque de considération pour autrui.

**Municipalité de Franklin pourrait s'abstenir de répondre et même modifier ou supprimer :**

- Toute accusation, véritable ou fausse, portée contre une personne ou contre l'organisation;
- Tout commentaire offensant, irrespectueux, diffamatoire, méprisant, condescendant, obscène, injurieux, menaçant, agressif, abusif ou blessant formulé à l'endroit d'une personne ou d'une organisation;
- Toute sollicitation ou publicité ayant pour but de promouvoir ou de soutenir une entreprise ou un organisme (à l'exception des organismes partenaires de la Municipalité);
- Tout commentaire incompréhensible ou non pertinent;
- Tout pourriel, commentaire ou courrier électronique envoyé à répétition, nuisant aux échanges;
- Tout commentaire comportant une suite de caractères spéciaux (exemple : !!##\*\*!), qui peut être sujette à interprétation;
- Tout message contenant un ou plusieurs mots en majuscules (à l'exception des sigles et des acronymes) est rejeté ;
- Dans le langage Web, les majuscules équivalent aux cris et peuvent être interprétées comme de l'agressivité, ce qui est plutôt désagréable pour les autres internautes;
- Tout commentaire qui fait référence à des activités illégales ou qui en encourage la pratique ou qui contrevient à toute loi, règlement ou ordonnance gouvernementale ou qui fait la promotion d'une information qui est fausse, trompeuse, illégale ou qui promeut une conduite illégale ou incite à la violence.

Ce qui n'est pas toléré sur la page Facebook de Municipalité de Franklin ne sera pas toléré non plus dans ses échanges dans la messagerie privée sur cette même page Facebook, de même qu'au niveau du courrier électronique reçu par la Municipalité.

**Authenticité de l'information**

Les internautes doivent s'assurer que le contenu qu'ils affichent est authentique et qu'il n'enfreint pas les droits de propriété, de confidentialité ou autres d'une tierce personne ou entité.

## **Diffusion**

En publiant du contenu sur un compte, une page de la Municipalité de Franklin ou en l'acheminant par courrier électronique, les citoyens accordent à la Municipalité la permission et le droit gratuit et illimité d'utiliser et de diffuser leur contenu, à toutes fins utiles. En participant à l'une de ces tribunes, les internautes autorisent la Municipalité de Franklin à publier leurs commentaires sur la toile pour une période indéfinie, ce qu'il signifie que ces messages seront indexés par les moteurs de recherche d'Internet.

## **Politique linguistique**

Les citoyens sont invités à s'exprimer en français ou en anglais, dans un langage respectueux et compréhensible. De son côté, la Municipalité de Franklin s'engage à répondre aux commentaires dans la langue choisie par les citoyens. Cependant, nos communications principales peuvent être transmises en français seulement, à moins que la notion d'urgence soit en jeu ou que cela concerne la sécurité publique, la santé publique ou une offre de services touristiques.

## **Confidentialité**

Toute information personnelle, comme une adresse postale, un numéro de téléphone ou une adresse courriel doit être communiquée à la Municipalité de Franklin par message privé.

## **Règles à respecter concernant le respect des personnes et des lois**

Les utilisateurs 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 Loi sur les organismes publics et les renseignements personnels, la Loi sur la protection du droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle.

Les utilisateurs doivent respecter la confidentialité des renseignements permettant d'identifier une personne et le caractère personnel des renseignements relatifs à la vie privée d'une personne au sens du Code civil du Québec.

## **Non-respect de la Nétiquette**

Une publication qui ne respecte pas ces lignes de conduite pourra être retirée sans préavis et un contributeur qui enfreint à répétition ces règles peut se voir bloquer l'accès aux médias sociaux, ainsi que de se voir bloquer l'accès aux boîtes de réception des courriers électroniques de la Municipalité de Franklin.

La Municipalité de Franklin se réserve le droit de modifier les éléments de sa Nétiquette en tout temps et sans préavis.

5 février 2024