

POLITIQUE ADMINISTRATIVE

Politique sur l'utilisation des médias sociaux





1. Application

La présente Politique d'utilisation des médias sociaux, ci-après appelée « politique » a été mise en place pour encadrer et baliser les pratiques d'utilisation des médias sociaux officiels de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent (ou Régie). Elle favorise les échanges avec les citoyennes et les citoyens et assure que ceux-ci se déroulent dans un climat de respect, en complément aux lois en vigueur.

Cette politique s'adresse à toute personne ou entité qui utilise ou participe aux discussions par le biais des médias sociaux officiels de la Régie.

2. Objectifs de la présence sur les médias sociaux

Cette politique est évolutive et s'adapte en fonction des médias sociaux auxquels la Régie pourrait adhérer dans le futur. À noter que l'utilisation des médias sociaux se veut un complément des autres méthodes d'information utilisées par la Régie. Le site Internet demeure la principale référence.

Les médias sociaux utilisés par la Régie visent à rejoindre notamment : la population, les Régies, les entreprises, les organismes, les collaboratrices et les collaborateurs, les médias, le personnel œuvrant au sein de la Régie ainsi que toute personne s'intéressant à la Régie pour :

- transmettre les communications urgentes;
- faire la promotion de ses services;
- partager de l'information à des publics ciblés;
- diffuser les campagnes de sensibilisation;
- transmettre rapidement l'information;
- créer une communauté interactive;
- participer aux échanges citoyens;
- recruter du personnel.

3. Contenu des médias sociaux

3.1 Informations citoyennes

La Régie utilisera les médias sociaux pour transmettre de l'information aux citoyens des municipalités qu'elle dessert, incluant toute campagne de promotion ou de sensibilisation en lien avec l'organisation, ses services ou sa mission.

En cas de mesure d'urgence, l'utilisation des médias sociaux de la Régie sera sollicitée pour informer la population en raison de leur instantanéité et de leur rapidité de

diffusion exponentielle. Les interactions qui ne concernent pas la mesure d'urgence pourront être retardées.

Les médias sociaux ne sont pas un service d'urgence. Ils sont utilisés comme un moyen de transmission d'informations pour partager une situation et informer les citoyennes et les citoyens sur les consignes à suivre.

Toute situation d'urgence émanant ou constatée par un citoyen doit être adressée au 911.

3.1.1 Communiqués de presse

Les communiqués de presse publiés par la Régie peuvent être diffusés sur les médias sociaux, bien que le choix de ces publications demeure à sa discrétion. Le traitement de la nouvelle et le ton seront adaptés à la plateforme utilisée. Pour consulter l'ensemble des communiqués de presse, il est recommandé de visiter le site Web de la Régie.

Sauf la Sûreté du Québec et l'Association des directeurs de police du Québec, les communiqués de presse d'autres organisations ou d'entreprises ne sont pas diffusés sur les plateformes utilisées par la Régie.

3.1.2 Plaintes et requêtes

Bien que la Régie soit en interaction sur ses comptes officiels, elle ne traite pas les plaintes ni les requêtes soumises par les utilisatrices et les utilisateurs sur les médias sociaux. Les requérants doivent plutôt passer par le module de plaintes/requêtes du site Web, via l'adresse courriel générale de la Régie ou en composant le numéro sans frais 1 888 678-7000.

De plus, aucune demande concernant un dossier personnel ou un événement particulier ne sera traitée par le biais des réseaux sociaux. Pour signaler un crime ou communiquer une information confidentielle, les internautes sont invités à composer le 911 ou à contacter la Régie par l'entremise du site Web ou en composant le numéro sans frais 1 888 678-7000.

Le fait de mentionner la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent dans une publication sur les médias sociaux ou le fait de signaler une infraction ou un comportement via les médias sociaux ou le site Internet de la Régie ne constitue pas une dénonciation officielle.

3.1.3 Publicité et promotions

La publicité faite sur les médias sociaux est à l'usage exclusif de la Régie et les sujets abordés sont dans l'intérêt de la population.

3.1.4 Demandes médias

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à la Régie doivent communiquer avec les personnes responsables des relations médias par courriel ou par téléphone. Les questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. La Régie ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées sur ses comptes officiels.

3.1.5 Événements et activités diverses

La Régie fait la promotion de ses événements sur ses différents médias sociaux. Les organisations reconnues par la Régie peuvent recevoir différentes sortes de soutien. Cependant, la Régie ne diffuse pas les événements de ces organismes sur ses comptes officiels et ne fait pas la promotion des organisations avec lesquelles elle n'est pas partenaire.

3.2 Directives de rédaction

Les utilisatrices et les utilisateurs des plateformes sociales de la Régie doivent utiliser un langage approprié lors de leurs interventions. Les administratrices et les administrateurs des comptes doivent aussi utiliser un langage respectueux et professionnel en tout temps.

Les interventions effectuées sur les médias sociaux de la Régie s'effectuent en français, à moins que certains termes techniques ne soient requis.

3.3 Présence et veille sur les médias sociaux

La gestion des commentaires a lieu pendant les heures de travail, du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés). Les commentaires envoyés après les heures d'ouverture, pendant la fin de semaine ou pendant les jours fériés seront traités les jours ouvrables suivants. Une veille est toutefois assurée pour les cas d'urgence ou situations exceptionnelles.

Certaines informations doivent être validées avant publication. Ainsi, il est possible qu'une personne qui a posé une question reçoive une réponse temporaire. Par exemple, la personne pourrait recevoir une communication l'avisant que sa

publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

4. Rôles et responsabilités

4.1 Responsable des communications

La gestion des médias sociaux officiels de la Régie relève de la Section des communications et de la Section sociocommunautaire (ou des personnes déléguées par celles-ci). Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Régie sur les médias sociaux doit être faite par une des personnes autorisées.

Voici les principales tâches qui relèvent de ces sections en ce qui concerne les médias sociaux :

- animer la communauté;
- créer et gérer un calendrier éditorial;
- créer de nouveaux comptes (le cas échéant);
- publier et modifier de l'information (programmée ou non);
- gérer les commentaires;
- répondre aux questions ou référer aux bonnes ressources au besoin;
- créer du contenu;
- assurer une veille stratégique;
- analyser les statistiques d'utilisation.

4.2 Direction générale

La Direction de la Régie analyse toute demande concernant la création d'un nouveau compte. L'obtention d'une autorisation relève de la Direction sur recommandation de la Responsable des communications. Aucune section ne peut créer un compte sans d'abord obtenir l'approbation de la Direction.

4.3 Personnes élues et personnel de la Régie

La Régie est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses élus et élus, son personnel ainsi que toute personne intéressée par ses activités à participer, à partager et à faire rayonner les messages officiels de la Régie. Une utilisation appropriée et selon les recommandations de la présente politique est cependant nécessaire.

La Régie n'est nullement responsable des commentaires et opinions exprimés par les utilisateurs sur cette page, qu'ils soient citoyens, élus ou employés.

4.4 Participantes et participants

La personne qui participe sur les comptes médias sociaux de la Régie :

- accepte, par le fait même, d'être assujettie à la présente politique;
- exonère la Régie de toute responsabilité civile quant au contenu de ce qui y est diffusé;
- le fait à ses risques et périls;
- assume seule l'entière responsabilité des propos qu'elle y tient et des documents qu'elle y diffuse.

La Régie encourage les internautes à ne pas publier d'informations personnelles les concernant ou au sujet d'autrui. Tout commentaire qui comporte ce genre d'information risque d'être retiré par les administrateurs.

5. Nétiquette

Une nétiquette est nécessaire au bon fonctionnement des médias sociaux. Elle comprend l'ensemble des balises et codes de conduite à respecter régissant le comportement des internautes lors des échanges.

Sur les comptes médias sociaux de la Régie, la nétiquette suivante s'applique :

- la courtoisie;
- la politesse;
- le respect.

La Régie s'engage à prendre connaissance des commentaires publiés sur ses pages des médias sociaux sur une base régulière. Elle encourage d'ailleurs les internautes à participer activement aux échanges et à partager leurs idées dans le respect des uns et des autres.

Cependant, la Régie se réserve le droit de retirer et de ne pas répondre à tout commentaire comportant :

- Propos diffamatoires, obscènes, offensants, haineux, racistes, homophobes, sexistes, religieux;
- Propos mensongers ou diffamatoires envers quiconque;
- Publications répétées d'un même message;
- Tout contenu inapproprié et dont le sujet n'a pas de lien avec le thème du billet;
- Tout contenu à caractère politique;
- Tout contenu qui fait la promotion de biens et services ou qui est de nature publicitaire.

De plus, la Régie désapprouve l'utilisation de mots ou de phrases en majuscules, car tout commentaire écrit avec des lettres en majuscules peut être interprété comme un cri et être désagréable pour les utilisateurs.

Elle peut également retirer ou bloquer un abonné si elle juge que ses interventions sont inappropriées ou harcelantes, et ce, sans préavis.

6. Prohibitions

Sans limiter la généralité de ce qui précède, il est interdit d'utiliser les comptes médias sociaux de la Régie pour :

- porter atteinte à la dignité, à l'honneur ou à la réputation d'une personne en évoquant, notamment, son âge, sa race, la couleur de sa peau, son sexe, son orientation sexuelle, son état civil, sa religion, ses convictions politiques, sa langue, son origine ethnique, sa condition sociale ou physique;
- poser un geste, véhiculer un commentaire ou acheminer une image offensante, diffamatoire, harcelante, désobligeante ou perturbatrice, selon le critère d'une personne raisonnable;
- diffuser une image ou un commentaire à connotation sexuelle ou raciale;
- nuire à autrui;
- causer du tort à la Régie;
- diffuser une information fausse ou une remarque désobligeante sur la Régie, une ou un membre du CA, une ou un membre du personnel, une citoyenne ou un citoyen;
- critiquer, ridiculiser ou dénoncer une ou un membre du CA ou une ou un membre du personnel de la Régie;
- faire de la propagande;
- intimider, menacer ou harceler quelqu'un;
- utiliser un langage grossier ou offensant;
- jouer un tour à une personne;
- usurper ou tenter d'usurper l'identité d'une autre personne;
- communiquer sans autorisation une information détenue par la Régie;
- mettre en péril la sécurité et la confidentialité d'une information détenue par la Régie;
- violer le secret professionnel;
- enfreindre les droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou une tierce personne, notamment par l'usage ou la reproduction non autorisée d'un fichier électronique;
- faire circuler une « œuvre » ne lui appartenant pas ou qui est protégée par un droit d'auteur;
- encourager la perpétration d'une infraction ou un acte réprimé par une loi ou un règlement;
- diffuser un commentaire :
 - en lien avec la scène politique municipale, scolaire, québécoise, canadienne ou internationale;
 - faisant la promotion ou discréditant un parti politique, une candidate ou un candidat, un fonctionnaire, une élue ou un élu ou ses idées;
 - faisant la promotion ou discréditant une entreprise, un produit ou une cause;
 - constituant une forme de publicité ou de promotion;
 - n'étant pas en lien avec le sujet discuté ou les objectifs du média.

6.1 Hyperlien

Tout hyperlien diffusé par un internaute et qui mène vers un site dont les pratiques ne sont pas conformes à la présente politique sera immédiatement supprimé.

La présence d'un hyperlien diffusé par la Régie n'implique pas sa responsabilité et ne signifie pas que cette dernière approuve le site Web où il mène ni qu'elle y est associée.

7. Conséquences du non-respect de la présente politique

La personne chargée de gérer ce qui est publié sur les comptes médias sociaux de la Régie peut :

- supprimer, sans préavis ou formalité préalable, tout ce qui ne respecte pas la présente politique;
- bloquer l'accès, temporairement ou en permanence, sans préavis ou formalité préalable, à toute personne n'ayant pas respecté la présente politique.

La publication d'un commentaire ou d'un document, sur les comptes médias sociaux de la Régie, est un privilège et non un droit.

De plus, de par la nature de ses services, la Régie de police se réserve le droit de porter des accusations lorsque les propos tenus sur ses plateformes incitent à la violence ou représentent des menaces de mort.

8. Interprétation

En cas d'ambiguïté de la présente politique, l'interprétation qui en est faite par la Direction de la Régie prévaut sur toute autre interprétation.

9. Remplacement

La présente politique remplace toute politique en semblables matières actuellement en vigueur.

10. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur et prend effet dès son adoption.