

Politique éditoriale des médias sociaux

Commissaire au lobbyisme du Québec

Présentation




Le Commissaire au lobbyisme du Québec (CLQ) met en œuvre la transparence et le sain exercice des activités de lobbyisme ainsi que le droit du public d'être informé des communications d'influence faites auprès des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales.

Le CLQ est présent sur les médias sociaux pour :

1. accroître la compréhension du public à l'égard de la mission, des actions et des services de l'institution;
2. susciter l'adhésion aux règles d'encadrement du lobbyisme, notamment par un rôle proactif et une approche positive dans l'espace public;
3. développer une meilleure synergie, interactivité avec ses parties prenantes.

Cette politique présente les engagements, les orientations communicationnelles et les règles du CLQ en matière de diffusion et de gestion des contenus sur ses différents comptes de médias sociaux.

Les comptes de médias sociaux institutionnels gérés au CLQ :

-  [YouTube](#)
-  [LinkedIn](#)
-  [Facebook](#)

Le contenu diffusé sur les plates-formes officielles nommées ci-dessus est public et apolitique.

Objectifs de cette politique

La politique éditoriale des médias sociaux du CLQ poursuit deux objectifs :

1. informer les diverses clientèles du contenu qui sera rendu accessible par le CLQ par le biais des médias sociaux;
2. établir les règles de conduite s'appliquant à toute personne qui désire interagir avec le CLQ sur les différentes plates-formes de médias sociaux.

Contenu

Le CLQ privilégie les sujets suivants :

- La mission, les activités et les services du CLQ;
- Les actions et les priorités de l'institution;
- Les informations éducatives sur l'encadrement du lobbyisme au Québec;
- Les dossiers pour lesquels des constats ont été signifiés par le Directeur des poursuites criminelles et pénales relativement à des manquements à la Loi ou au Code de déontologie des lobbyistes;
- Les dossiers pour lesquels des mesures disciplinaires ont été imposées par le commissaire au lobbyisme.

Les sujets suivants ne pourront en aucune circonstance être abordés par le CLQ :

- Les dossiers d'ordonnances de confidentialité;
- Les dossiers en cours de surveillance, de vérification, d'enquête;
- Les dossiers en cours de mesures disciplinaires;
- Les dossiers devant les tribunaux;
- Les prises de position politiques ou partisans.

Les médias sociaux du CLQ peuvent proposer des liens vers d'autres sites Web à titre informatif. L'institution n'est pas responsable du contenu de l'information de ces sites.

Cohérence

Les gestionnaires des médias sociaux du CLQ s'assurent de la cohérence des messages en facilitant la concertation entre les différents intervenants du CLQ. L'utilisation des médias sociaux découle d'une planification et de règles éditoriales établies et approuvées par le commissaire et son équipe de direction.

Confidentialité

Conformément à sa politique de communication, le CLQ ne divulgue pas d'information de nature personnelle et confidentielle. En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le CLQ ne communique pas d'information concernant, par exemple :

- une demande de renseignements faite par une personne et la réponse qui lui a été donnée;
- une plainte, y compris tout renseignement ou document reçu ou recueilli dans le cadre d'une plainte, d'une vérification ou d'une enquête ou consigné dans un rapport de vérification ou d'enquête;
- des renseignements nominatifs ou tout autre renseignement personnel;
- une opinion juridique, sauf sur un avis rendu public en vertu de la Loi;
- un dossier de vérification ou d'enquête ni aucun renseignement contenu dans un document obtenu dans le cadre de cette vérification ou cette enquête. Le CLQ ne communique pas non plus l'état d'avancement d'un dossier ni ne confirme, sauf en cas de circonstances exceptionnelles, si le dossier fait l'objet d'une intervention;
- le contenu d'un rapport d'enquête après sa transmission au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), pour éviter toute incidence sur l'administration de la justice. Toutefois, lorsque le dossier et les interventions du CLQ sont connus et que l'intérêt du public le commande, il peut confirmer la fin de son enquête et, le cas échéant, le fait que le rapport d'enquête a été transmis au DPCP ou au Procureur général. Il peut également, s'il le juge opportun dans des cas exceptionnels, transmettre les informations relatives au nombre de manquements, au nombre de personnes impliquées, aux noms des institutions publiques visées, de même qu'aux objets des communications d'influence à moins que ces informations ne soient susceptibles de révéler un renseignement confidentiel.

Le CLQ ne recueille pas de renseignements personnels sur les utilisateurs par l'entremise de ses activités sur les médias sociaux. Il agit conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'en respect des *Chartes des droits et libertés*.

Tout commentaire fait sur le compte d'un média social du CLQ ne respectant pas les règles relatives à la confidentialité pourra être supprimé sans préavis.

Valeur légale

Les comptes de médias sociaux institutionnels s'ajoutent au site Web et à toute autre plate-forme numérique gérée par le CLQ, en plus des médias traditionnels. L'information transmise dans les plates-formes numériques et les médias sociaux du CLQ est de nature générale et ne saurait constituer un avis juridique, ni un avis sur un quelconque sujet. Elle ne remplace, complète ou n'interprète aucune disposition d'une loi ou d'un règlement applicable, ceux-ci ayant préséance. Le CLQ ne garantit pas l'exhaustivité des informations contenues sur les médias sociaux, celles-ci s'ajoutant aux communications officielles.

Propriété intellectuelle

Le CLQ respecte la législation concernant la propriété intellectuelle, notamment la [Loi sur le droit d'auteur](#). La législation s'applique pour toute utilisation de texte, d'images et de vidéos sur les médias sociaux du CLQ. Toute violation du droit d'auteur est interdite, notamment la recopie d'extraits sans en avoir obtenu l'autorisation préalable et sans en citer la source.

Gestionnaires de communauté

La Direction des communications, de la formation et des relations avec les clientèles (DCOM) est responsable de la gestion et de la modération sur les plates-formes de médias sociaux du CLQ. Outre la gestion de celles-ci, elle est également responsable de la création de tout nouveau compte du Web social.

Toute publication au nom de l'institution s'effectue de façon exclusive par les personnes autorisées.

Gestion des commentaires

Ton des échanges

Les utilisateurs qui interagissent sur les médias sociaux du CLQ doivent en tout temps conserver un langage respectueux, un discours ouvert et transparent. Les commentaires publiés sur les médias sociaux du CLQ sont du domaine public. Les utilisateurs doivent donc s'assurer que l'ensemble de leurs interventions sont faites de façon respectueuse et courtoise.

Dans le but de favoriser la communication interactive, les commentaires et les échanges dans les médias sociaux du CLQ sont les bienvenus et encouragés. Ils doivent toutefois respecter la Nétiquette (voir Annexe 1 de la présente politique) ainsi que les conditions d'utilisation établies par chacun des médias sociaux utilisés.

Un commentaire jugé inapproprié ou irrespectueux de la part d'un utilisateur sera supprimé sans préavis.

De même, le CLQ se réserve le droit de bannir ou bloquer tout utilisateur dont les commentaires contreviennent aux règles établies et à la Nétiquette.

Langue officielle

De façon générale, la langue officielle utilisée dans les médias sociaux du CLQ est le français. La qualité et le respect des règles d'écriture doivent être observés en tout temps.

Délai de réponse

Le CLQ s'engage à répondre dans des délais raisonnables, conformément aux heures de service en vigueur. Les heures d'ouverture régulières sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Les heures d'ouverture en saison estivale (du 21 juin à la fête du Travail) sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30.

Bien que les interactions issues des médias sociaux impliquent les notions de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications peuvent être nécessaires afin de traiter adéquatement la requête d'un utilisateur. Le fait d'avoir recours aux instances institutionnelles peut ainsi entraîner un délai de réponse plus long. Le cas échéant, l'utilisateur en sera avisé.

Les comptes de médias sociaux ne sont pas alimentés et surveillés de façon constante, en temps réel. Une veille des médias sociaux est toutefois assurée par l'équipe de la DCOM, qui pourra intervenir au besoin.

Validité et disponibilité des réponses

Toute information publiée sur les médias sociaux doit avoir été préalablement vérifiée. De ce fait, il est possible qu'un utilisateur soit d'abord informé qu'une réponse lui sera fournie dans les meilleurs délais.

Le CLQ ne peut garantir la validité des renseignements fournis en ligne qu'au moment où ils sont publiés.

Dans certains cas, le CLQ peut acheminer les questions ou commentaires reçus par les canaux du Web social à une autre ressource, lorsque que l'échange requiert une réponse plus élaborée ou que des informations personnelles ou confidentielles seraient à fournir, conformément aux règles applicables.

Mise à jour de la politique

Le CLQ se réserve le droit de modifier la Politique éditoriale des médias sociaux à tout moment et sans préavis. Si vous avez des questions concernant la Politique, consulter le site Web du CLQ à la page [Nous joindre](#).

Annexe 1

Nétiquette

La nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des utilisateurs, notamment lors des échanges dans les médias sociaux ou par courrier électronique. Elle repose sur des valeurs telles que la tolérance, le respect d'autrui, l'écoute et la politesse.¹

Les comptes de médias sociaux administrés par le Commissaire au lobbyisme du Québec (CLQ) sont des lieux d'échange et d'information. En suivant ou vous abonnant à ces comptes, vous avez accès à des renseignements factuels sur ses activités et à un service d'information neutre, non partisan et impartial.

Pertinence

Les propos des utilisateurs ont un caractère public. Chaque utilisateur est responsable du contenu qu'il publie. Tout contenu publié en ligne sur les plates-formes de médias sociaux se doit d'être pertinent, authentique, donc véritablement écrit par l'utilisateur à qui on attribue le propos, et en lien avec la mission de l'institution. Les messages traitant de sujets sans lien avec la nature des comptes de médias sociaux du CLQ seront supprimés.

Commentaires et modération

Afin de garantir des échanges constructifs et respectueux, le CLQ modère les interactions faites sur tous ses comptes de médias sociaux. À noter que tous les commentaires sont lus et considérés, le plus rapidement possible, sans pour autant tous faire l'objet d'une réponse. Le CLQ se réserve le droit de supprimer les commentaires ou publications ne respectant pas les règles de la Nétiquette et leur auteur pourrait se voir retirer l'accès aux médias sociaux de l'institution. Le CLQ se garde le droit de mettre fin à la discussion lorsqu'il le juge nécessaire.

Pour plus d'information, consulter les [Règles de bonne conduite](#) présentées plus loin.

Réponses aux questions et commentaires

Toutes les demandes ne sont pas traitées systématiquement par l'intermédiaire des médias sociaux. Le CLQ ne s'engage pas à répondre de façon exhaustive aux questions et aux commentaires, qu'ils proviennent des médias ou du public. Consulter la page [Nous joindre](#) du site Web du CLQ pour formuler vos questions, commentaires ou suggestions, faire un signalement ou encore une demande de formation.

Propriété intellectuelle

Sous réserve des conditions d'utilisation des différents médias sociaux, les renseignements publiés sur les pages de médias sociaux du CLQ sont soumis à la [Loi sur le droit d'auteur](#). Le CLQ se dégage de toute responsabilité au regard des publications des utilisateurs.

¹ Définition de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Règles de bonne conduite

Le CLQ respecte le droit de chaque utilisateur de formuler des commentaires ou opinions. Les utilisateurs sont invités à prendre part aux discussions en partageant contenus, commentaires ou opinions. Les utilisateurs sont toutefois tenus de respecter certaines règles, sans quoi le contenu sera supprimé sans préavis.

- **Politesse et réserve**
 - Tenir un ton courtois et respectueux envers les autres utilisateurs de même qu'envers l'institution et ses employés;
 - Ne publier aucun contenu diffamatoire, discriminatoire, attaques personnelles, insultes, menaces, propos haineux, harcèlement, incitation à la violence ou à commettre un acte criminel
 - Ne publier aucun contenu pornographique, vulgaire, obscène ou sexuellement explicite;
 - Ne pas abuser des majuscules.
- **Respect**
 - Respecter la vie privée des individus en ne publiant aucune information confidentielle ou renseignement personnel;
 - Publier du contenu respectant le droit d'auteur;
 - Respecter les conditions d'utilisation propre à chaque média social.
- **Authenticité**
 - S'assurer de la conformité des messages et des hyperliens diffusés dans les espaces numériques du CLQ;
 - S'assurer que le contenu partagé soit en lien avec les sujets ou champs d'activités relatifs à la mission du CLQ.
- **Pertinence**
 - Ne publier aucun contenu à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel ou message de sollicitation;
 - Éviter de publier des messages à répétition;
 - S'abstenir de publier tout message n'étant pas en lien avec la mission et les activités de l'institution.

Autres dispositions

- Les abus peuvent être signalés via la page [Nous joindre](#) du site Web du CLQ.
- Les demandes médias doivent être soumises à la Direction des communications, de la formation et des relations avec les clientèles au 418 643-1959 poste 1, ou au 418 953-6286. Elles peuvent aussi être acheminées par le formulaire [Nous joindre](#) du site Web.

Sur le Web : commissairelobby.qc.ca/nous-joindre

Le CLQ se réserve le droit de modifier la Nétiquette à tout moment et sans préavis. Si vous avez des questions concernant la Nétiquette, consulter le site Web du CLQ à la page [Nous joindre](#).