

# Politique éditoriale des médias sociaux

## Présentation

Lobbyisme Québec 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 parlementaire, gouvernementales et municipales.

Lobbyisme Québec est présente sur les médias sociaux pour :

1. accroître la compréhension du public à l'égard de sa mission, de ses actions et de ses services;
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 et une interactivité avec ses parties prenantes.

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

Les comptes de médias sociaux institutionnels gérés à Lobbyisme Québec :

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

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

## Objectifs de cette politique

La politique éditoriale des médias sociaux de Lobbyisme Québec poursuit deux objectifs :

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



## Contenu

Lobbyisme Québec privilégie les sujets suivants :

- sa mission, ses activités et les services;
- ses actions et ses priorités;
- 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 Lobbyisme Québec :

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

Les médias sociaux de Lobbyisme Québec 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 de Lobbyisme Québec s'assurent de la cohérence des messages en facilitant la concertation entre ses différents intervenants. 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, Lobbyisme Québec 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*, l'institution 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. Lobbyisme Québec 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 de Lobbyisme Québec sont connus et que l'intérêt du public le commande, l'institution 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. Elle peut également, si elle 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.

Lobbyisme Québec ne recueille pas de renseignements personnels sur les utilisateurs par l'entremise de

ses activités sur les médias sociaux. Elle 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 de Lobbyisme Québec 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 plateforme numérique gérée par Lobbyisme Québec, en plus des médias traditionnels. L'information transmise dans les plateformes numériques et les médias sociaux de l'institution est de nature générale et ne saurait constituer un avis juridique, ni un avis sur un quelconque sujet. Elle ne remplace, ne complète ou n'interprète aucune disposition d'une loi ou d'un règlement applicable, ceux-ci ayant préséance. Lobbyisme Québec ne garantit pas l'exhaustivité des informations contenues sur les médias sociaux, celles-ci s'ajoutant aux communications officielles.

## Propriété intellectuelle

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

## Gestionnaires de communauté

La Direction des affaires publiques, des communications et de l'information à la clientèle (DAPCIC) est responsable de la gestion et de la modération sur les plateformes de médias sociaux de Lobbyisme Québec. 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 de Lobbyisme Québec doivent en tout temps conserver un langage respectueux ainsi qu'un discours ouvert et transparent. Les commentaires publiés sur les médias sociaux de Lobbyisme Québec 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 de Lobbyisme Québec sont les bienvenus et sont encouragés. Ils doivent toutefois respecter la netiquette (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, Lobbyisme Québec se réserve le droit de bannir ou de bloquer tout utilisateur dont les commentaires contreviennent aux règles établies et à la netiquette.



## Langue officielle

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

## Délai de réponse

Lobbyisme Québec 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 DAPCIC, 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.

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

Dans certains cas, Lobbyisme Québec 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

Lobbyisme Québec 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, consultez le site Web de Lobbyisme Québec 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<sup>1</sup>.

Les comptes de médias sociaux administrés par Lobbyisme Québec sont des lieux d'échange et d'information. En suivant ces comptes ou en vous y abonnant, vous avez accès à des renseignements factuels sur les activités de l'institution 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 plateformes de médias sociaux se doit d'être pertinent et 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 activités de Lobbyisme Québec seront supprimés.

## Commentaires et modération

Afin de garantir des échanges constructifs et respectueux, Lobbyisme Québec modère les interactions faites sur tous ses comptes sur les 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. Lobbyisme Québec 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. Lobbyisme Québec se garde le droit de mettre fin à la discussion lorsqu'elle 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. Lobbyisme Québec ne s'engage pas à répondre de façon exhaustive aux questions et aux commentaires, qu'ils proviennent des médias ou du public. Consultez la page [Nous joindre](#) du site Web de Lobbyisme Québec 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 comptes de Lobbyisme Québec sont soumis à la [Loi sur le droit d'auteur](#).

Lobbyisme Québec se dégage de toute responsabilité au regard des publications des utilisateurs.

---

<sup>1</sup> Définition de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

## Règles de bonne conduite

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

- Politesse et réserve
  - Adopter un ton courtois et respectueux envers les autres utilisateurs de même qu'envers l'institution et ses employés.
  - Ne publier aucun contenu diffamatoire ou discriminatoire. Les attaques personnelles, les insultes, les menaces, les propos haineux, le harcèlement et l'incitation à la violence ou à commettre un acte criminel sont également proscrits.
  - 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 aucun renseignement personnel ou information confidentielle.
  - Publier du contenu respectant le droit d'auteur.
  - Respecter les conditions d'utilisation propres à chaque média social.
- Authenticité
  - S'assurer de la conformité des messages et des hyperliens diffusés dans les espaces numériques de Lobbyisme Québec.
  - S'assurer que le contenu partagé soit en lien avec les sujets ou champs d'activités relatifs à la mission de Lobbyisme Québec.
- Pertinence
  - Ne publier aucun contenu à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel.
  - Ne publier aucun 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 de Lobbyisme Québec.
- Les demandes médias doivent être soumises à la Direction des affaires publiques, des communications et de l'information à la clientèle au 418 643-1959. Elles peuvent aussi être acheminées par le formulaire [Nous joindre](#) du site Web.

Lobbyisme Québec se réserve le droit de modifier la nétiquette à tout moment et sans préavis.

Si vous avez des questions concernant la nétiquette, [communiquez avec le service à la clientèle de Lobbyisme Québec](#).

