

# NÉTIQUETTE

## Introduction

La Nétiquette est l'ensemble des règles de bonne conduite à observer lors d'interactions sur les réseaux sociaux. Pour assurer des discussions saines et constructives, nous vous invitons à la respecter lorsque vous participez aux échanges sur les réseaux sociaux de la SHDM.

## Identification et respect

Les publications ne sont pas anonymes et vous devez vous identifier. Vous participez à vos propres risques et prenez la responsabilité des commentaires et opinions que vous exprimez.

Nous vous demandons d'être respectueux entre internautes, mais également envers les employé(e)s de la SHDM et personnes citées dans les articles et documents sous lesquels vous commentez.

## Confidentialité et vie privée

Les échanges par le biais des réseaux sociaux de la SHDM sont publics. Nous vous demandons de faire preuve de prudence et de réserve pour ne pas révéler vos renseignements personnels ni ceux d'autres personnes lorsque vous évoquez des expériences vécues dans vos commentaires.

Les commentaires publiés sur les réseaux sociaux de la SHDM n'engagent que leurs auteur(e)s et ne reflètent pas la position de la SHDM.

Les commentaires et questions apparaissent dans leur intégralité. Une fois publiés, ils ne peuvent pas être retirés. Nous vous invitons donc à bien réfléchir afin de faire des choix appropriés lors de vos publications.

La SHDM n'est pas responsable des commentaires de ses abonné(e)s.

## Langue

La langue utilisée sur les plateformes de la SHDM est le français. Toutefois, elle répondra aux questions conformément aux dispositions de la Charte de la langue française (RLRQ, c. C 11).

## Gestion des commentaires

La diffusion d'information et la réponse aux commentaires se font généralement durant les heures d'ouverture de la SHDM, soit de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Les messages et commentaires envoyés après les heures de bureau ou durant les jours fériés seront pris en charge dès que cela sera possible.

## Contenu et modération

Les publications de la SHDM concernent ses programmes, ses activités, des sujets d'actualité ou des enjeux qu'elle considère d'intérêt. Afin de garantir des échanges constructifs et respectueux, la SHDM peut modérer certains commentaires et contenus créés ou partagés sur ses réseaux sociaux.

La SHDM se réserve ainsi le droit de supprimer un commentaire, de ne pas y répondre ou de bloquer un(e) utilisateur(trice) en tout temps et sans avertissement préalable, si elle ou il contrevient à la présente Nétiquette.

### Peuvent être supprimés ou masqués :

- Les publicités, annonces personnelles ou commerciales et les appels à la mobilisation;
- Les propos haineux, vulgaires, obscènes ou sexuellement explicites;

- Les propos menaçants ou incitant à commettre un acte criminel;
- Les attaques personnelles, insultes ou contenu diffamatoire;
- Les commentaires liés aux litiges éventuels, en préparation ou déjà en cours;
- Les commentaires sans rapport avec le sujet des publications;
- Les commentaires écrits en lettres majuscules;
- Les commentaires publiés à plusieurs reprises (pollupostage).

Également, si des commentaires sont hors sujet, ils peuvent être déplacés ou retirés s'ils ne sont pas pertinents pour la discussion en cours. Ils peuvent toutefois faire l'objet de discussions futures.

#### **Bonnes pratiques à adopter sur les réseaux sociaux**

Afin de faciliter le respect et la civilité sur les réseaux sociaux, voici des suggestions de comportements à adopter :

- Faire preuve d'empathie;
- Éviter les réactions à chaud : prendre son temps pour répondre si l'on veut répondre et se donner de l'espace et du temps pour laisser retomber la poussière;
- Utiliser un langage respectueux et constructif pour favoriser une atmosphère positive afin d'éviter une spirale négative. Éviter les termes agressifs ou l'adoption d'un ton accusateur;
- Utiliser des faits pour appuyer ses réponses;
- Limiter les réponses à un ou deux allers-retours seulement :
  - Retenir qu'il est parfois inutile de s'engager dans des débats en ligne : lorsque quelqu'un utilise un langage haineux et offensant pour inciter à la colère, il est préférable de ne pas poursuivre cette conversation;
  - Changer sa perception des débats en ligne : débattre n'implique pas toujours de gagner une discussion. Parfois, il s'agit simplement de partager respectueusement des opinions ou des points de vue différents sur un sujet.

## Hyperliens

Il est possible d'inclure un hyperlien dans les commentaires. Toutefois, la SHDM se réserve le droit de supprimer des commentaires s'ils contiennent des hyperliens dirigeant vers des sites dont nous ne pouvons vérifier l'authenticité ou la crédibilité. Si considérés comme abusifs, les commentaires possédant plus de deux hyperliens peuvent également être retirés.

## Droit d'auteur

L'utilisation de l'image de marque de la SHDM (logo, etc.) nécessite le consentement de la Direction des communications, des relations publiques et de l'expérience client. La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent en tout temps sur les comptes des réseaux sociaux de la SHDM.

L'utilisateur(trice) s'engage à respecter les droits d'auteur pour les contenus (textes, images, vidéos) qu'il(elle) soumet. De plus, il(elle) s'engage également à posséder les autorisations d'utilisations nécessaires lorsqu'il(elle) soumet une photo d'un individu.

## Plaintes

Sur les réseaux sociaux, la SHDM ne peut pas traiter de cas ou de dossiers particuliers, qu'il s'agisse d'une demande de service, d'une plainte ou d'un suivi relatif à l'un de nos services. Pour porter plainte ou avoir un suivi de votre dossier, communiquer avec nous à l'adresse suivante : [info@shdm.org](mailto:info@shdm.org).

## Disposition finale

La SHDM se réserve le droit de bannir sans avertissement toute personne qui contreviendrait à sa Nétiquette.