

Annexe 1

Guide d'utilisation de la page Facebook de la Ville de Lachute

La page Facebook de la Ville de Lachute se veut un lieu d'échanges et d'information ouvert à tous. Les citoyens sont encouragés à prendre part aux discussions ainsi qu'aux débats constructifs.

Comme les commentaires publiés sur la page Facebook relève du domaine public, ils peuvent être lus par l'ensemble de la communauté.

Afin de préserver un espace de discussions courtois et respectueux, certaines règles de conduite sont essentielles à appliquer. Les utilisateurs et abonnés de la page Facebook s'engagent à :

- S'exprimer poliment et dans un langage compréhensible par tous;
- Utiliser un langage respectueux;
- Utiliser la langue française;
- 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 la protection du droit d'auteur](#) et la législation concernant la [propriété intellectuelle](#);
- Respecter la vie privée d'autrui : il est interdit de publier des renseignements confidentiels ainsi que des renseignements personnels;
- Ne pas écrire en lettres majuscules;
- Ne pas poster plusieurs fois le même commentaire;
- Ne pas diffuser de contenu publicitaire ou de nature promotionnelle.

Modération

La Ville de Lachute se réserve le droit de modifier ou de supprimer tous contenus suivants :

- Commentaires obscènes, abusifs, haineux, sexistes, racistes, homophobes, xénophobes ou irrespectueux à l'endroit de personnes ou de groupes de personnes;
- Commentaires agressifs, grossiers ou violents;

- Commentaires diffamatoires à l'endroit de personnes ou d'organisations;
- Commentaires qui violent la vie privée d'une personne;
- Toute accusation portée contre une personne ou une organisation;
- Commentaires qui enfreignent les droits d'auteur;
- Commentaires encourageant ou suggérant une activité de nature illégale;
- Commentaires à caractère politique ou religieux;
- Commentaires incompréhensibles ou non pertinents;
- Toute sollicitation ou publicité, que ce soit pour un produit, un service ou une cause;
- Toute photo, image ou vidéo, à moins d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de la Ville de Lachute.

Plaintes et requêtes

Les comptes de médias sociaux de la Ville de Lachute, dont la page Facebook, servent à la communication directe avec le citoyen. Bien que les commentaires et les questions soient bienvenus, aucune plainte ne sera traitée via les réseaux sociaux.

Pour adresser une plainte formelle, les citoyens doivent communiquer avec la Ville de Lachute par téléphone au 450 562-3781 ou par courriel à lachute@ville.lachute.qc.ca.

Les citoyens sont également encouragés à utiliser l'outil *Signalement* de l'application *Voilà!* lorsqu'ils constatent un problème sur le territoire de la Ville de Lachute. Pour en savoir plus sur l'application, visitez le appvoila.com/fr/signalement.

Gestion de la page et délai de réponse

La Ville s'engage à répondre aux questions des abonnés dans des délais raisonnables, à l'intérieur des heures de service de l'hôtel de ville.

Ces heures sont du lundi au jeudi, de 8 h 15 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 et le vendredi de 8 h 30 à 12 h.

Une situation d'urgence pourrait nécessiter une intervention en dehors des heures établies.

Certaines vérifications peuvent être nécessaires auprès des différents services municipaux de la Ville à la suite d'une question posée sur les médias sociaux. Un délai est donc à prévoir lorsque requis.

Il est à noter que les réponses fournies aux questions sont valides à la date de la publication de ladite réponse.

Pour un traitement plus approfondis d'une question ou pour émettre un commentaire, il est également possible de communiquer avec la Ville de Lachute au 450 562-3781 ou par courriel à l'adresse lachute@ville.lachute.qc.ca.

Hyperliens

Lors de discussions sur les médias sociaux de la Ville de Lachute, les utilisateurs peuvent utiliser des liens hyperliens vers des sources externes s'ils sont en liens avec le sujet de discussion. Cependant, le contenu de ces liens ne représente en aucun temps l'opinion de la Ville.

L'inclusion de liens externes ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou une affiliation avec ou par la Ville de Lachute.

La Ville de Lachute se réserve le droit de modifier la *Politique éditoriale des médias sociaux de la Ville de Lachute* et le *Guide d'utilisation de la page Facebook* en tout temps et sans préavis.