

Politique éditoriale - plateformes électroniques Brigil

Cette politique éditoriale s'adresse à toute personne souhaitant participer aux discussions sur les plateformes électroniques de Brigil, plus particulièrement sur les médias sociaux officiels de Brigil. Elle vise à encadrer la conduite des utilisateurs afin de préserver un climat de courtoisie et des échanges respectueux.

Définition

La politique éditoriale présente les engagements, les orientations et les règles de Brigil en matière de diffusion des contenus sur sa page Facebook et son compte Twitter officiels. Elle permet, entre autres, d'identifier les personnes autorisées à y diffuser de l'information, mais aussi à spécifier le contenu autorisé en lien avec les valeurs organisationnelles et les objectifs de Brigil.

- Facebook institutionnel officiel : Brigil
- Twitter institutionnel officiel : @BrigilHomes

Objectifs

Les médias sociaux visent à diffuser des informations pour :

1. Faire connaître Brigil;
2. Faire rayonner les messages officiels de Brigil dans la région de la capitale nationale;
3. Partager rapidement des informations aux publics cibles au moyen de médias complémentaires;
 - Promouvoir des activités et des événements;
 - Réaliser des sondages;
 - Mener des campagnes de sensibilisation et d'information;
 - Diffuser des nouvelles, des règlements, des avis importants,etc.
4. Interagir avec les publics cibles en créant une communauté en ligne favorisant les échanges bidirectionnels;
5. Rejoindre rapidement la population dans un contexte de mesures d'urgence.

Positionnement

Brigil est favorable à l'utilisation des médias sociaux et encourage ses employés ainsi que toute personne intéressée par les activités à participer à la vie numérique, à partager et à faire rayonner ses messages officiels. Une utilisation appropriée est cependant nécessaire.

Contenu

Par le biais des médias sociaux, le service des communications de Brigil souhaite partager de l'information grâce à des plateformes qui permettent un lieu d'échanges et de discussions. Toute personne intéressée par l'actualité de Brigil est encouragée à participer aux échanges, dans la mesure où elle respecte les règles établies.

Les employés qui ont la responsabilité de gérer les médias sociaux officiels de Brigil doivent le faire en respectant les valeurs de l'organisation de Brigil et en divulguant des informations exactes dans des délais raisonnables. Étant donné la nature universelle et l'effet viral des médias sociaux, un code de conduite doit être appliqué.

Nature des échanges

Il est permis et même encouragé de discuter de différents sujets sur les comptes de Brigil (Facebook et Twitter) dans la mesure où les utilisateurs respectent la Nétiquette associée à ces pages ainsi que les conditions d'utilisation propres à chacun des médias utilisés. Les conditions d'utilisation sont disponibles sur les sites officiels respectifs de Facebook et de Twitter. Brigil ne peut se prononcer sur des sujets d'actualité politique ou répondre à des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie.

Nétiquette

La Nétiquette est l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums ou par courrier électronique.

Événements

Brigil fait la promotion des événements qui se déroulent sur son territoire via sa page Facebook et son compte Twitter. Les événements organisés par des organismes reconnus par Brigil peuvent être publicisés au moyen d'un partage d'information ayant été publiée sur la page Facebook de l'événement en question.

Communiqués de presse

Les communiqués de presse rédigés par Brigil ainsi que toute information considérée pertinente par Brigil pour ses abonnés sont publiés sur sa page Facebook et son compte Twitter. En aucun cas, Brigil ne rédigera un communiqué de presse pour un organisme.

Publicités

Les publicités préparées par Brigil sont, lorsqu'approprié, seront publiées sur sa page Facebook et son compte Twitter. En aucun cas, Brigil n'élaborera une publicité pour un organisme.

Hyperliens

Les utilisateurs de la page Facebook et du compte Twitter de Brigil sont autorisés à publier des hyperliens, dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets qui ont récemment été abordés. Brigil publie aussi des hyperliens jugés pertinents pour ses abonnés, mais n'est pas responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

Demandes médias

Les journalistes qui souhaitent adresser une question à Brigil doivent contacter le service des communications par courriel ou par téléphone. Les questions ne peuvent être soumises par l'entremise des médias sociaux. Brigil ne répondra en aucun cas aux demandes médias adressées via sa page Facebook ou son compte Twitter.

Pour toute question, contacter
Carl Martin - Coordonnateur au marketing, Brigil
819-968-1500
cmartin@brigil.com

Plaintes et requêtes

Bien que Brigil réponde à plusieurs questions publiées sur les médias sociaux, Brigil ne traite pas les plaintes ou les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux. Les personnes formulant une plainte ou une requête sur ces plateformes seront dirigées au service clientèle ou peuvent contacter ce service par courriel : marketing@brigil.com

Employés

Les employés de Brigil qui possèdent un compte sur certains médias sociaux comme Facebook ou Twitter peuvent mentionner qu'ils sont des employés de Brigil. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de Brigil et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles.

Confidentialité

Brigil est soumis à la Loi "Respect de la vie privée" in "Nétiquette des médias sociaux, sûreté du Québec ». Cette loi garantit la protection des renseignements personnels. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. Pour obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information en contactant Brigil.

Administrateurs

Le service des communications de Brigil est responsable de la gestion de la page Facebook et du compte Twitter officiels. Toute publication de messages au nom de Brigil sur les réseaux sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations.

Politique de gestion des commentaires*Ton des échanges*

Comme spécifié dans la Nétiquette, les internautes doivent utiliser un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de Brigil. Les gestionnaires de communauté se doivent d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Il ou elle tiendra un discours institutionnel et transparent en cohérence avec les valeurs organisationnelles de Brigil.

Horaire

À moins d'une urgence nécessitant une intervention immédiate, la page Facebook et le compte Twitter sont gérés pendant les heures de travail, soit du lundi au jeudi de 7h30 à 17h, puis le vendredi de 7h30 à 13h, sauf les jours fériés.

Validité et délai du temps de réponse

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines vérifications peuvent être nécessaires auprès des différents services de Brigil. Un délai est donc à prévoir lors d'interventions qui nécessitent certaines vérifications. Il est possible qu'une personne ayant posé une question sur les médias sociaux reçoive une réponse temporaire, par exemple lui avisant que sa publication a été prise en compte, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

Gestion des commentaires

Comme mentionné ultérieurement, Brigil ne traite pas les plaintes ou les requêtes soumises par les utilisateurs sur les médias sociaux.

Brigil se réserve aussi le droit de retirer tout commentaire qu'il juge inapproprié ou qui ne respecte pas sa Nétiquette ou encore les conditions d'utilisation en vigueur sur Facebook et sur Twitter. Ces différentes politiques encadrent la publication des commentaires. Brigil peut aussi bannir un abonné si Brigil constate que l'abonné récidive dans le non-respect des différentes politiques citées plus haut.

Abonnements

Le fait que Brigil suive les comptes Twitter ou Facebook d'un utilisateur ne signifie pas qu'il est d'accord avec ses propos ou ses activités. Le service des communications suit les comptes qui semblent être pertinents en lien avec son mandat.

Source

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux sont complémentaires à celles diffusées sur les autres plateformes d'information de Brigil. Elles n'ont pas préséance. Les médias sociaux de Brigil s'ajoutent au site Web institutionnel et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers.

Mise à jour de cette politique

Brigil se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié. Pour toute question concernant cette politique, il est possible de communiquer par courriel avec le service des communications : marketing@brigil.com