
Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES



Cette politique a pour objectif d'établir les orientations générales concernant la gestion et l'utilisation des médias sociaux par la Commission des services juridiques (CSJ). Elle définit la vision éditoriale de l'organisation, le cadre général relatif aux contenus diffusés et les intentions de communication.

La CSJ est l'organisme chargé de l'administration du régime d'aide juridique au Québec. Elle doit veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes admissibles. Elle est également l'organisme chargé d'offrir les services prévus à la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale*, soit le Service d'aide à l'homologation (SAH), en vigueur depuis le 10 octobre 2013, et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) en vigueur depuis le 1er avril 2014.

La CSJ souhaite que ses échanges sur les médias sociaux soient axés sur des valeurs telles que l'intégrité, le respect et l'équité. L'utilisation des médias sociaux par la CSJ repose également sur les principes d'accessibilité et de transparence. De plus, dans le cadre de ses communications sur les différentes plateformes, la CSJ a pour objectif d'être au service de la population en diffusant des messages clairs, simples et accessibles.

La présence de la CSJ sur les médias sociaux vise principalement à assurer un lien de communication dynamique avec la population. Cette présence permet, entre autres, de fournir de l'information de qualité aux personnes sur leurs droits et leurs obligations, ainsi que de promouvoir les services et les emplois offerts par l'organisation.

Dans ce contexte, la CSJ s'engage à diffuser, dans les médias sociaux, des contenus pertinents qui sont cohérents avec sa mission et ses orientations stratégiques.

Demandes concernant un dossier

Il est primordial d'insister sur le fait que la CSJ ne traitera aucune demande concernant le dossier d'un requérant, ni aucune information de nature personnelle, par l'intermédiaire des médias sociaux. Dans ces cas, les internautes sont invités à communiquer avec leur bureau d'aide juridique, dont les coordonnées se trouvent sur notre site Web : www.csj.qc.ca.

Délai de réponse

La CSJ s'engage à répondre aux internautes, si nécessaire, dans des délais raisonnables, en fonction des heures de service en vigueur. Toutefois, le délai de réponse peut varier en raison du volume de demandes et d'éventuelles situations d'urgence. Il peut arriver que les plateformes utilisées soient temporairement indisponibles pour des raisons hors du contrôle de la CSJ. Comme ces plateformes appartiennent à des tiers, la CSJ ne peut être tenue responsable de telles situations.

Validité des informations diffusées

Les informations diffusées par la CSJ sur les médias sociaux sont valides à la date de leur publication. La CSJ se réserve le droit de retirer un contenu qu'il considère comme périmé. Par ailleurs, les textes officiels ont toujours préséance sur les contenus diffusés dans les médias sociaux.

Politique linguistique

En vertu de sa politique linguistique, la CSJ utilise le français sur les médias sociaux. Lorsqu'un internaute publie un commentaire ou formule une question en anglais, la CSJ y répond, si nécessaire. Dans ce cas, la CSJ répond en français dans un premier temps, puis en anglais dans un deuxième temps, par souci de courtoisie.

Opinions des membres du personnel

Certains membres du personnel de la CSJ affichent leur appartenance professionnelle à l'organisation sur les médias sociaux. Cependant, leurs propos constituent des opinions personnelles et n'expriment en aucun cas une position officielle de la CSJ.

Commentaires

Pour formuler un commentaire relatif à l'utilisation des médias sociaux par la CSJ, les internautes sont invités à écrire à rlacharite@csj.qc.ca. La CSJ répondra dans les plus brefs délais. Enfin, les médias sociaux évoluant à très grande vitesse, la CSJ se réserve le droit, sans préavis, de modifier cette politique ou sa nétiquette, ou encore de fermer un compte.

Adoptée le 15 mars 2017