

Harcèlement sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux prennent de plus en plus de place dans l'espace public. C'est encore plus vrai depuis le début de la pandémie alors que même les citoyens les plus âgés ont pris d'assaut ce moyen de communication virtuel.

Les internautes ne sont plus que des récepteurs d'information, ils sont désormais des émetteurs.

En 2021, les municipalités qui n'ont pas de page Facebook sont plutôt rares. Il s'agit d'un outil d'information essentiel, pourvu qu'il demeure apolitique et géré par l'Administration municipale.

Apolitique, cela veut dire qu'on n'y trouve pas de commentaire des élus, ni des employés, seulement des informations provenant de la Municipalité, utiles à la vie municipale et communautaire.

Malgré toutes les précautions prises, et même si vous n'intervenez pas en votre nom personnel, un débordement peut survenir et aller jusqu'à vous affecter personnellement.

Une page Facebook saine en cinq étapes



1 Une nétiquette bien en évidence sur la page

La nétiquette balise ce qui peut être dit et surtout ce qui ne peut être toléré sur une page Facebook. En manque d'inspiration ? La nétiquette de la [Ville de Lévis](#) regorge d'idées.

2 Rebondir sur les commentaires négatifs

Un commentaire négatif peut devenir une occasion de répondre par de l'information positive et utile aux autres abonnés. Par exemple, vous pouvez remercier l'utilisateur au commentaire négatif pour sa question (ou son commentaire) et profiter de l'occasion pour rappeler l'information utile ou rectifier une information erronée. Les abonnés positifs apprécient cette approche et se mettent souvent à réguler le débat eux-mêmes.

3 Utiliser la fonction masquer

Face à un commentaire déplacé, vous pouvez rappeler les éléments de votre nétiquette en précisant que la Municipalité ne tolère pas les propos diffamatoires ou haineux. Vous pouvez aussi masquer le commentaire problématique en cliquant sur les 3 petits points situés à droite du commentaire. L'auteur le verra toujours, mais les autres ne le verront plus.

Une page Facebook saine en cinq étapes (suite)

4 Avertissement personnel

Au nom de la Municipalité toujours, vous pouvez utiliser l'outil de clavardage Messenger pour aviser l'utilisateur qui persiste à lancer des insultes et du contenu diffamatoire que ses propos ne sont pas acceptables et que s'il souhaite discuter avec l'Administration, la porte est ouverte, mais dans le respect. À ce moment, vous pouvez aussi le prévenir qu'en cas de récidive, il sera bloqué de la page. L'effet est souvent étonnant!



5 Ne jamais rester seul.e avec le harcèlement

Rappelons que le harcèlement est un acte criminel. Dénoncer la situation à ses supérieurs et/ou à la police, selon la situation, fait aussi partie des options. Ne jamais rester seul.e avec une situation qui met en péril votre intégrité morale ou physique, peu importe le rôle que vous jouez au sein de la Municipalité. Un DG a aussi droit à un environnement de travail sain.

Psst, un truc pour mieux gérer son temps : une autoréponse dans Messenger

Vous n'avez pas l'équipe pour répondre instantanément à tous les messages reçus et vous sentez l'impatience des internautes? Indiquez dans votre À propos que la réponse suivra dans les 24 ou 48 heures, selon votre capacité.

Aussi, ajoutez une autoréponse dans l'outil Messenger de la page de la Municipalité. Cela peut ressembler à ceci : *Merci pour votre message. Nous vous répondrons d'ici les 48 prochaines heures, en semaine.* Ainsi, vous éviterez de créer des attentes démesurées auprès de vos citoyens, qui, tout comme bien des internautes, ont la gâchette facile lorsqu'ils ne trouvent pas réponse à leur demande en 5 secondes! Ce paramètre peut également être activé si vous avez un formulaire de commentaire sur votre site Web.

Les captures d'écran illustrent la configuration des réponses automatiques de Messenger pour une page Facebook. La première image montre le menu 'Paramètres de la Page' avec 'Messagerie' sélectionnée. La deuxième image montre les paramètres de 'Réponse automatique' activés, avec un message d'absence personnalisé : 'Nous prendrons soin de vous répondre dans un délai de 24 à 48h, du lundi au vendredi, entre 8h30 et 16h30. Merci de votre compréhension. Bonne journée! + Ajouter un nom de client'.



Ce projet est réalisé grâce au soutien financier de la CNESST par son Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail.