

CHARTRE UTILISATEURS

Page Facebook officielle « Ville de Chenôve »

La page Facebook officielle « Ville de Chenôve » est un espace d'informations, d'échanges et de dialogue ouvert aux habitants, usagers, associations, acteurs locaux et, plus largement, à toute personne souhaitant suivre l'actualité de la Ville de Chenôve.

Elle a notamment pour objectifs de diffuser les informations relatives à la vie municipale, aux services publics, aux événements et aux projets de la Ville, et de favoriser le dialogue avec les habitants dans un cadre respectueux et constructif.

La liberté d'expression constitue un principe essentiel des échanges sur cette page. Elle s'exerce toutefois dans le respect des lois et règlements en vigueur, des droits des personnes et des règles de bonne conduite définies par la présente charte.

La présente charte a pour objet de préciser les règles applicables aux publications, aux interactions avec les usagers en commentaires ou réponses aux informations diffusées, aux images, vidéos et autres contenus diffusés par les utilisateurs sur la page officielle de la Ville de Chenôve.

1. Administration et modération de la page

La page Facebook officielle « Ville de Chenôve » est administrée, animée et modérée par les services de la Ville de Chenôve, notamment par la direction de la communication.

Les administrateurs et modérateurs veillent au respect de la présente charte et à la qualité des échanges.

La Ville de Chenôve utilise notamment les fonctionnalités de modération automatique proposées par Facebook, susceptibles de masquer ou filtrer certains contenus indésirables, notamment à partir de listes de mots ou de filtres automatisés.

Cette modération automatique peut être complétée par une modération humaine.

La Ville se réserve la possibilité de supprimer, masquer ou signaler à la plateforme tout contenu qui contreviendrait à la présente charte, aux conditions d'utilisation de Facebook ou à la législation applicable.

2. Principes généraux de bonne conduite

Afin de préserver un espace de discussion agréable et constructif, les utilisateurs sont invités à :

1. Respecter les autres utilisateurs, les élus, les agents publics et, plus généralement, toute personne mentionnée ou intervenant sur la page.
2. S'exprimer de manière courtoise, même en cas de désaccord avec une décision, une politique publique, une publication ou l'action de la municipalité.
3. Privilégier les arguments et les faits plutôt que les attaques personnelles.
4. Rester en lien avec le sujet de la publication. Les commentaires manifestement hors sujet pourront être supprimés lorsqu'ils perturbent significativement les échanges.
5. Éviter les publications répétitives, le spam, les messages automatisés ou toute pratique destinée à saturer ou détourner les espaces de discussion.
6. Ne pas publier de données personnelles, concernant soi-même ou un tiers, telles qu'une adresse personnelle, un numéro de téléphone, une adresse électronique, des informations relatives à la santé, à la famille ou toute autre information permettant d'identifier ou de porter atteinte à la vie privée d'une personne.
7. Respecter les droits de propriété intellectuelle et ne publier que des contenus dont l'utilisateur dispose des droits nécessaires.

3. Contenus et comportements interdits

Sont notamment susceptibles d'être supprimés les contenus :

- injurieux, insultants ou grossiers ;
- manifestement susceptibles de porter atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne, notamment lorsqu'ils sont susceptibles de présenter un caractère diffamatoire ;
- constitutifs de harcèlement, de cyberharcèlement ou d'acharnement à l'encontre d'une personne ;
- discriminatoires, racistes, antisémites, xénophobes, sexistes, homophobes ou appelant à la haine en raison notamment de l'origine, de la religion, du sexe, de l'orientation sexuelle, du handicap ou de toute autre caractéristique protégée par la loi ;
- à caractère pornographique ou sexuellement explicite lorsqu'ils sont contraires aux règles de la plateforme ou à la législation ;
- faisant l'apologie ou la provocation à la commission d'infractions ;
- contenant des menaces ou des appels à la violence contre une personne ou un groupe ;
- révélant des informations personnelles ou confidentielles concernant un tiers sans son accord ;
- usurpant l'identité d'une personne, d'un élu, d'un agent de la Ville, d'un service public ou d'une institution ;
- comportant des liens ou contenus manifestement frauduleux, malveillants ou destinés à tromper les utilisateurs ;
- constituant du spam, de la publicité commerciale répétitive ou du démarchage ;
- reproduisant de manière répétée et abusive un même message ;
- portant atteinte aux droits d'auteur, au droit à l'image ou à tout autre droit de propriété intellectuelle ;
- détournant la page ou ses espaces de commentaires de leur finalité.

4. Critique et expression d'un désaccord

La présente charte n'a pas pour objet d'empêcher l'expression d'opinions divergentes ou de critiques concernant l'action de la Ville.

Les critiques, contestations, désaccords ou avis négatifs concernant la politique municipale, les décisions du conseil municipal, les services publics ou l'action des élus ne constituent pas, à eux seuls, des motifs de suppression ou de blocage.

Toutefois, la liberté d'expression ne saurait justifier les propos constitutifs notamment d'une injure, d'une diffamation, d'une menace, d'un harcèlement, d'une incitation à la haine ou à la violence, ou plus généralement d'un contenu interdit par la loi ou la présente charte.

La critique doit ainsi porter, autant que possible, sur les idées, les décisions ou les politiques publiques et non sur l'intégrité ou la personne des individus.

5. Diffamation, injure et accusations personnelles

Les utilisateurs doivent veiller à ne pas présenter comme établis des faits susceptibles de porter atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne lorsqu'ils ne disposent pas d'éléments permettant de les étayer.

Les accusations personnelles, insinuations, rumeurs ou affirmations présentées comme des faits et manifestement susceptibles de porter atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne pourront être supprimées, notamment lorsqu'elles sont susceptibles de présenter un caractère injurieux ou diffamatoire.

La Ville de Chenôve se réserve également la possibilité, lorsque la nature des propos le justifie, de conserver les éléments nécessaires et de procéder à un signalement auprès de la plateforme ou des autorités compétentes.

6. Vie privée et données personnelles

Il est interdit de publier sur la page des informations permettant d'identifier ou de contacter directement une personne lorsqu'une telle publication porte atteinte à sa vie privée ou intervient sans son accord.

Il est notamment déconseillé de publier dans les commentaires :

- numéros de téléphone ;
- adresses personnelles ;
- adresses électroniques ;
- documents administratifs ;
- informations relatives à la situation familiale ou personnelle ;
- informations médicales ou concernant la santé ;
- photographies ou vidéos de personnes lorsque leur diffusion porte atteinte à leurs droits.

Pour toute demande individuelle ou concernant une situation personnelle, les utilisateurs sont invités à utiliser les moyens de contact officiels de la Ville.

7. Publicité et démarchage

La page officielle de la Ville n'a pas vocation à servir de support publicitaire ou commercial. Sont notamment susceptibles d'être supprimés :

- les publicités commerciales ;
- les offres de vente ou de services sans rapport avec la publication ;
- les messages de démarchage ;
- les publications répétées faisant la promotion d'une entreprise, d'un produit ou d'un service ;
- les liens destinés principalement à générer du trafic ou des revenus.

Le partage d'informations relatives à la vie locale, à une association, à un événement ou à une initiative présentant un intérêt pour les habitants peut être accepté lorsqu'il reste en lien avec l'objet de la publication et ne constitue pas une démarche commerciale ou promotionnelle abusive.

8. Expressions politiques et périodes préélectorales ou électorales

La page Facebook officielle de la Ville de Chenôve constitue un outil institutionnel de communication. Son utilisation doit respecter les règles applicables aux collectivités territoriales en matière de communication institutionnelle, notamment pendant les périodes préélectorales et électorales.

Les utilisateurs peuvent exprimer un désaccord avec l'action municipale, dès lors que cette expression respecte la présente charte.

En revanche, la page institutionnelle n'a pas vocation à devenir un espace de propagande ou de campagne électorale.

Sont notamment susceptibles d'être supprimés les contenus ayant pour objet :

- de promouvoir explicitement la candidature d'une personne à une élection ;
- d'appeler à voter pour ou contre un candidat, une liste ou une formation politique ;
- de diffuser du matériel de campagne électorale ;
- de détourner une publication institutionnelle à des fins de propagande électorale ;
- de constituer une opération de soutien ou d'attaque à caractère électoral.

Ces règles pourront faire l'objet d'une application renforcée pendant les périodes concernées, en fonction du contexte électoral et des obligations applicables à la collectivité.

9. Questions personnelles et demandes individuelles

La page Facebook n'a pas vocation à traiter publiquement les situations individuelles, les dossiers administratifs personnels ou les réclamations nécessitant la communication d'informations confidentielles.

Pour ces demandes, les utilisateurs sont invités à contacter directement les services de la Ville par les canaux officiels disponibles, notamment via le site internet de la Ville.

La publication d'informations personnelles dans un commentaire pourra être masquée ou supprimée afin de protéger la vie privée de l'utilisateur.

10. Modération et mesures applicables en cas de non-respect de la charte

Afin de préserver la qualité des échanges, la Ville de Chenôve peut prendre différentes mesures lorsqu'un utilisateur ou un contenu ne respecte pas la présente charte.

Selon la nature, la gravité et la répétition des faits, la Ville peut notamment :

- masquer ou supprimer le commentaire ou contenu concerné ;
- signaler le contenu à Facebook ;
- adresser, lorsque cela apparaît pertinent, un avertissement à l'utilisateur ;
- limiter temporairement la possibilité pour un utilisateur d'interagir avec la page ;
- bloquer temporairement le compte de l'utilisateur ;
- bloquer le profil d'un utilisateur lorsque les faits sont particulièrement graves ou répétés.

10.1. Principe de proportionnalité

La mesure prise tient compte, dans la mesure du possible, de la nature et de la gravité du comportement, de son caractère isolé ou répété, ainsi que de son impact sur les autres utilisateurs et sur le fonctionnement de la page.

Un simple désaccord ou une critique de la politique municipale ne saurait, à lui seul, justifier le blocage d'un utilisateur.

10.2. Blocage temporaire

Un blocage temporaire pourra notamment être décidé en cas de :

- répétition de commentaires contraires à la présente charte malgré un avertissement ;
- spam ou publication massive et répétitive ;
- insultes ou attaques personnelles ;
- harcèlement ou acharnement envers un autre utilisateur ;
- détournement répété des fils de discussion ;
- publication répétée de contenus hors sujet dans le but de perturber les échanges.

La durée du blocage pourra être adaptée à la situation et à la répétition des faits.

10.3. Blocage immédiat

Un blocage pourra être prononcé sans avertissement préalable lorsque la gravité des faits le justifie. Sont notamment concernés les comportements ou contenus présentant un caractère :

- menaçant ;
- haineux ou discriminatoire ;
- violent ou appelant à la violence ;
- manifestement susceptible de porter atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne, notamment lorsqu'il est susceptible de présenter un caractère diffamatoire ;
- relevant du harcèlement grave ou répété ;
- frauduleux ou manifestement malveillant ;
- portant gravement atteinte à la sécurité ou à la vie privée d'une personne ;
- ou tout autre comportement manifestement contraire à la loi ou susceptible de compromettre gravement le fonctionnement de la page.

10.4. Blocage en cas de récidive

La répétition de comportements contraires à la présente charte, notamment après plusieurs suppressions ou avertissements, pourra justifier un blocage temporaire puis, en cas de nouvelle récidive, un blocage de plus longue durée ou définitif.

Ces dispositions ne font pas obstacle à un blocage immédiat dans les situations prévues à l'article 10.3.

11. Signalement aux autorités compétentes

La suppression d'un commentaire ou le blocage d'un utilisateur ne préjuge pas de la qualification juridique des faits.

Lorsque des contenus sont susceptibles de constituer une infraction pénale ou de porter gravement atteinte aux droits d'une personne, la Ville de Chenôve se réserve la possibilité de les signaler à la plateforme et, lorsque cela est approprié, aux autorités compétentes.

Les utilisateurs restent personnellement responsables des contenus qu'ils publient.

12. Responsabilité des utilisateurs

Chaque utilisateur est responsable des contenus qu'il publie sur la page Facebook de la Ville de Chenôve.

Il lui appartient de s'assurer que ses publications, commentaires, images, vidéos, liens ou tout autre contenu respectent :

- la législation et la réglementation en vigueur ;
- les droits des tiers ;
- les règles de la plateforme Facebook ;
- la présente charte.

Chaque utilisateur demeure responsable des contenus qu'il publie. Cette responsabilité est sans préjudice des obligations susceptibles d'incomber à la Ville en sa qualité d'administrateur de la page.

L'utilisation d'un pseudonyme, d'un avatar ou l'absence d'éléments permettant d'identifier publiquement l'utilisateur ne constituent pas, à elles seules, un motif de modération ou de blocage. En revanche, l'utilisation d'un ou plusieurs comptes à des fins frauduleuses, de harcèlement, de

contournement d'une mesure de modération ou de perturbation répétée des échanges peut donner lieu aux mesures prévues par la présente charte.

13. Caractère non exhaustif de la charte

La présente charte ne peut prévoir de manière exhaustive l'ensemble des situations susceptibles de donner lieu à modération. La Ville peut également intervenir à l'encontre de contenus ou comportements manifestement contraires à la législation applicable, aux conditions d'utilisation de la plateforme, aux droits des personnes ou perturbant de manière caractérisée le fonctionnement normal des espaces de discussion.

Toute mesure de modération est mise en œuvre dans le respect des principes de légalité, de nécessité et de proportionnalité.

14. Contacts de la Ville

Pour toute question personnelle, demande administrative, réclamation ou démarche nécessitant un traitement individuel, les utilisateurs sont invités à contacter directement la Ville de Chenôve par les canaux officiels disponibles sur son site internet :

www.ville-chenove.fr

La rubrique « Nous contacter » permet notamment de transmettre une demande à la Ville.

15. Acceptation de la charte

En commentant ou en publiant un contenu sur la page Facebook officielle « Ville de Chenôve », l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la présente charte et s'engage à en respecter les dispositions.

La Ville de Chenôve se réserve la possibilité de faire évoluer cette charte afin de tenir compte des évolutions législatives, réglementaires, jurisprudentielles, des fonctionnalités des réseaux sociaux et des besoins liés à la modération de ses espaces numériques.