

Cabinet  
Service départemental de la Communication  
Interministérielle

## **Charte d'utilisation et de modération des comptes Twitter et Facebook @Prefet49**

### **Contexte**

Les services de l'État en Maine-et-Loire, placé sous l'autorité du Préfet, communiquent par le biais des comptes Twitter et Facebook @Prefet49.

Ceux-ci sont gérés conformément aux recommandations ministérielles établies dans la charte d'utilisation des réseaux sociaux du Ministère de l'Intérieur.

Ces comptes permettent de renforcer la présence de l'État afin d'en faire connaître l'action sur le territoire et d'engager un échange avec les citoyens par le biais des informations diffusées. Cet échange doit rester dans le cadre rigoureux de la communication institutionnelle, avec l'obligation pour @Prefet49 de partager une information fiable, accessible et claire et d'en assurer le suivi, et pour les internautes la possibilité de la partager, la commenter et de questionner sur le sujet. Afin d'encadrer ces pratiques, une charte d'utilisation et de modération est portée à la connaissance des utilisateurs sur chacun des réseaux. Les utilisateurs s'engagent dès lors à en respecter les termes.

NOTA : Ces comptes sont aussi le moyen de faire passer auprès de la population de Maine-et-Loire des consignes en cas de crise, sans que celles-ci soient l'objet de commentaires ou d'échanges.

### **Charte d'utilisation**

#### **Par @Préfet49**

Le préfet de Maine-et-Loire, ainsi que les personnes habilitées à publier des contenus informatifs, des actualités, des réponses et des consignes à la population par le biais de ses comptes Twitter et Facebook, s'engagent à respecter les règles de communication suivantes, dans le respect

- du devoir de réserve (Arrêt Conseil d'État n°97189, du 28 juillet 1993)
- du secret professionnel (Article 413-10 à 413-12 du Code Pénal) ;
- des obligations déontologiques (principes de neutralité, de dignité, de discrétion, etc...);
- du droit à l'image (Article 226-1, 226-2, 226-8 du Code Pénal) ;
- de la propriété intellectuelle (cf. Code de la Propriété Intellectuelle) ;

- Relayer les informations et actualités en lien avec l'action de l'État et de ses services dans le Maine-et-Loire ;

- Informer sur les politiques publiques, les priorités et les actions mises en œuvre par le Gouvernement ;

- Donner des consignes en cas de crise ;
- S'exprimer de façon neutre, respectueuse, claire, concise, en veillant à la correcte utilisation de la langue française ;
- Permettre un espace d'échanges entre les utilisateurs de Facebook et Twitter et les Services de l'État de Maine-et-Loire, dans le respect mutuel des personnes et des opinions ;
- Modérer les commentaires hors de propos, haineux, injurieux, menaçant ou incitatifs à des crimes et délits ;
- Apporter les réponses pertinentes aux questions légitimement posées ;
- Rappeler que les messages et commentaires sur les réseaux sociaux ne valent pas saisine officielle des services de l'État pour effectuer une démarche administrative ou déposer une plainte.

Le modérateur habilité par le Préfet de Maine-et-Loire s'engage à étudier et répondre sous 8 jours aux demandes formulées par les utilisateurs, que ce soit en message privé ou en commentaire, dans la mesure où ces demandes visent les compétences services de l'État placés sous l'autorité du préfet et ne se substituent pas à une démarche administrative.

### **Par les internautes**

En interagissant avec le compte @Prefet49, les utilisateurs s'engagent à ce que le contenu de leurs contributions respecte les lois et règlements en vigueur, ne soit pas contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, et ne porte pas atteinte aux droits des personnes.

À ce titre, sont interdites notamment, sans que cette liste soit limitative :

- ◆ Les contributions à caractère violent, diffamatoire, injurieux, illicite ou obscène.
- ◆ Les contributions incitant à la violence, à la commission d'un délit.
- ◆ Les contributions incitant à la discrimination ou à la haine.
- ◆ Les contributions formulées de manière injurieuse, grossière, vulgaire ou de nature à heurter la sensibilité des personnes mineures.
- ◆ Les contributions portant atteinte au droit à l'image, au droit au respect de la vie privée.
- ◆ Les contributions portant atteinte à la protection des données personnelles d'un tiers.

Les utilisateurs s'engagent à respecter les règles suivantes :

- ◆ Les contributions doivent respecter la courtoisie nécessaire au bon déroulement des échanges.
- ◆ Les contributions doivent utiliser un langage correct et compréhensible.
- ◆ Les contributions ne doivent pas présenter de caractère répétitif.
- ◆ Les retweets du compte @Prefet49 doivent être signalés comme tels. Les retweets falsifiés ou partiels faisant endosser au compte @Prefet49 une opinion ou une déclaration fautive, erronée ou non exprimée préalablement sur le fil d'actualité du compte sont interdits.

Les utilisateurs sont informés que le non-respect des règles de bonnes pratiques et des dispositions légales mentionnées ci-dessus peut entraîner la modération des commentaires. Ainsi, le Service départemental de la communication interministérielle se réserve le droit de modération (masquage ou suppression de commentaires sans préavis) de tous les commentaires et toutes publications hors de propos ou qui ne respecteraient pas les règles de respect des personnes et des opinions et les dispositions légales.

Les utilisateurs des plateformes Facebook et Twitter, via leurs interactions avec les comptes « @Prefet49 », reconnaissent la possibilité, par le modérateur des comptes, de

bloquer les utilisateurs ou de signaler auprès des plateformes les contributions qui ne respecteraient pas les recommandations de la charte de modération et de signaler au Procureur de la République les propos et contenus constitutifs d'une injure, d'une menace, d'un appel à la discrimination, à la haine ou à la violence, conformément à l'article 40 du code de procédure pénale :

*« Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs ».*

### **Évolution des comptes @prefet49**

Les modalités d'accès et d'utilisation aux comptes @Prefet49 étant régies par les sociétés Twitter et Facebook, celles-ci sont susceptibles d'évoluer, ce qui n'empêche pas l'application de la présente charte.