



# CHARTE DE MODÉRATION DE LA PAGE FACEBOOK

janvier 2026



# Bienvenue sur la page Facebook d'Anjou Numérique !

Cette page est un espace d'information et d'échanges autour des projets numériques sur le territoire (fibre optique, téléphonie mobile, accompagnement numérique, services aux collectivités...).

Pour garantir des échanges respectueux et utiles à tous, les commentaires et contributions sont soumis aux règles suivantes.

# Sommaire

<b>Objectifs de la page .....</b>	<b>4</b>
<b>Règles de bonne conduite .....</b>	<b>5</b>
<b>Contenus interdits .....</b>	<b>6</b>
<b>Données personnelles &amp; sécurité .....</b>	<b>7</b>
<b>Liens / publicité / spam / Responsabilité .....</b>	<b>8</b>
<b>Traitement des demandes (fibre / pannes / mobile) .....</b>	<b>9</b>
<b>Modalités de modération (actions possibles) .....</b>	<b>10</b>
<b>Horaires de réponse / délais .....</b>	<b>10</b>
<b>Droit à l'image, contenus publiés et RGPD .....</b>	<b>11</b>

# Objectifs de la page

Cette page a pour vocation de

- Partager des **informations** sur les actions d'Anjou numérique,
- Répondre aux **questions générales** des usagers,
- **Valoriser les projets numériques** en Maine et Loire.

# Règles de bonne conduite

Chacun peut s'exprimer librement, dans le respect des autres et du cadre légal.

Nous vous invitons à :

- Rester **courtois** et **respectueux**,
- Formuler vos questions **clairement**
- **Accepter la diversité des avis**, dans un cadre constructif.

Les critiques sont acceptées si elles sont **argumentées** et **respectueuses**.

# Contenus interdits

Les publications ou commentaires suivants pourront être supprimés sans préavis, notamment s'ils contiennent :

- **Propos insultants**, agressifs, moqueurs, diffamatoires ou discriminatoires
- **Incitation** à la haine ou à la violence
- **Harcèlement**, menaces, intimidation
- Propos à **caractère politique ou polémiques** n'ayant pas de lien avec les missions de la page
- **Messages hors sujet**, répétitifs, ou visant à perturber les échanges
- **Publicité**, démarchage, contenus commerciaux
- Liens externes **non sollicités**
- **Contenus trompeurs**, fausses informations ou rumeurs non vérifiées
- **Contenus illégaux** (piratage, contrefaçon, etc.)

# Données personnelles : attention !

Cette page est **publique**. Merci de **ne pas publier** en commentaire :

- Adresse postale
- Numéro de téléphone
- E-mail
- Numéro de dossier / identifiants
- Informations personnelles concernant un tiers

Si votre demande nécessite des informations personnelles, nous vous orienterons vers un échange en message privé ou vers un canal de contact adapté.

# Liens, publicité et spam

## Responsabilité

Pour garantir des **échanges clairs** et éviter les abus, ne sont **pas autorisés** :

- Les contenus publicitaires ou promotionnels
- Les liens externes (sites commerciaux, pétitions, chaînes, etc.)
- Les messages répétitifs, copiés-collés, ou assimilés à du spam, qui pourront être supprimés
- Les sollicitations (démarchage, offres, ventes)

Si vous souhaitez partager une information utile, vous pouvez la décrire dans votre message sans lien, et l'équipe vous indiquera si elle peut être relayée.

Chaque utilisateur reste responsable des contenus qu'il publie. Les propos tenus sur cette page n'engagent que leur auteur.

# Traitement des demandes (fibre, raccordement, pannes, mobile)

En cas de difficulté (raccordement fibre, panne, qualité de service...), nous pouvons :

- **répondre publiquement** avec des informations générales
- vous demander de **poursuivre en message privé** si votre situation nécessite des informations personnelles
- **vous orienter** vers l'interlocuteur compétent

# Modalités de modération et horaires de réponse

La modération est assurée par l'équipe d'Anjou numérique.

Selon les situations, nous pouvons :

- **Masquer ou supprimer** un commentaire
- **Signaler** un contenu
- **Bloquer** un utilisateur en cas de récidive ou de propos graves

Nous faisons notre maximum pour répondre dans les meilleurs délais.

L'objectif de la modération n'est pas de censurer, mais de garantir un espace d'échange respectueux et conforme à la loi.

Les réponses sont généralement apportées en semaine, pendant les horaires habituels d'ouverture.

# Droit à l'image, contenus publiés et RGPD

Merci de ne pas publier de photos ou vidéos :

- **d'autres personnes** sans leur accord
- ou de contenus dont vous ne détenez pas les droits.

■ Tout contenu publié engage la responsabilité de son auteur.

■ Anjou Numérique s'engage à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données personnelles.

■ Les échanges via Facebook peuvent être utilisés uniquement pour traiter votre demande et vous orienter.

# Responsabilité des utilisateurs

..... 11 Merci de ne pas publier de photos ou vidéos :

..... 11

- **d'autres personnes** sans leur accord
- ou de contenus dont vous ne détenez pas les droits.

■ Tout contenu publié engage la responsabilité de son auteur.

■ Anjou Numérique s'engage à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données personnelles.

■ Les échanges via Facebook peuvent être utilisés uniquement pour traiter votre demande et vous orienter.

vous souhaitez contacter Anjou numérique en dehors des commentaires :

✉ [contact@anjou-numerique.fr](mailto:contact@anjou-numerique.fr)

