



**HAUT-COMMISSARIAT
DE LA RÉPUBLIQUE
EN POLYNÉSIE FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Charte d'utilisation des réseaux sociaux
[Facebook_Instagram_Twitter]
du Haut-commissariat de la République en
Polynésie française**

Rédigé par le BCI
Mis à jour le 04 mai 2023



HAUT-COMMISSARIAT DE LA RÉPUBLIQUE EN POLYNÉSIE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Introduction

Les réseaux sociaux sont de plus en plus présents dans la vie des français qui sont chaque année plus nombreux à s'inscrire sur les réseaux et qui y passent un temps important. L'émergence des médias sociaux a provoqué une accélération du rythme de diffusion de l'information et multiplié les sources disponibles. Le Haut-commissariat de la République en Polynésie française est engagé résolument dans cette « communication 2.0 ». Il partage son actualité, se rapproche des usagers pour faciliter leurs démarches et met en ligne des informations claires et utiles.

Pourquoi communiquer sur les réseaux sociaux ?

- Se rapprocher des usagers (créer une proximité numérique) ;
- Améliorer le trafic du site internet du Haut-commissariat ;
- Faire la promotion des politiques publiques et des services publics de l'Etat ;
- Promouvoir l'action de l'État en Polynésie française ;
- Apporter une réponse efficace aux usagers.

Présentation de Facebook

Facebook est incontestablement le réseau social le plus important, avec plus de 1,5 milliards d'utilisateurs dans le monde. Utilisé la plupart du temps comme un lieu de publication et de partage d'informations d'ordre personnel, Facebook permet aussi la constitution de pages et de groupes visant à faire connaître des personnalités ou des entreprises ou encore des causes, ainsi qu'à créer et partager des événements. Le site existe depuis le 4 février 2004.

Présentation de Instagram

Instagram a été lancé en 2010 et dont la vocation première est le partage de photos. L'entreprise a été rachetée par Facebook en 2012. Le réseau s'est aujourd'hui développé, et en plus d'une photo, vous pouvez publier une vidéo, un carrousel de photos et discuter avec les autres par message privé.

Présentation de Twitter

Twitter est une plateforme de microblogging qui permet d'envoyer, à partir d'un ordinateur ou d'un support mobile, des messages d'au maximum 140 caractères (espaces compris). Après inscription, chaque internaute peut rédiger des messages, mais aussi lire ceux émanant de n'importe quel autre utilisateur en s'abonnant à son fil d'actualités.

Le cadre juridique de l'utilisation des réseaux sociaux

Chaque administration doit faire preuve d'une grande vigilance dans la publication des textes, des photos, des vidéos qu'elle met en ligne. Cette prudence garantit le respect des obligations professionnelles liées au statut de la fonction publique et par les incriminations de droit commun prévues par le Code pénal.

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



HAUT-COMMISSARIAT DE LA RÉPUBLIQUE EN POLYNÉSIE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Les informations communiquées :

En temps normal :

Le Haut-commissariat de la République en Polynésie française communique des informations à destination du grand public avec si possible une photo, un visuel d'illustration et parfois une vidéo.

En période de crise :

En temps de crise, le Haut-commissariat de la République en Polynésie française communique en moins d'une heure les informations à destination du grand public et des conseils à la population. Cela passe notamment par la diffusion sur les réseaux sociaux des communiqués de presse.



Durant une crise, il peut y avoir un nombre important de commentaires et de messages privés. Dans la mesure du possible, un agent est dédié à la veille pour faire remonter les alertes de la population adressées par ces différents moyens de communication au chef du BCI.



HAUT-COMMISSARIAT DE LA RÉPUBLIQUE EN POLYNÉSIE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Comment communiquer sur les réseaux sociaux ?

Les informations se font sous la forme d'articles, de post auxquels on rajoute une photo, une infographie, un lien ou une vidéo.

Créer une publication ✕

Haut-commissariat de la République en Polynésie française

 Public ▼

Que voulez-vous dire ?



Ajouter à votre publication⋮

Afin de ne générer aucune difficulté sur le plan du droit à l'image, il faut redimensionner les photos en 500 pixels par 333 pixels afin de ne pas permettre l'identification des personnes en cas d'impression et utiliser les images dans le respect du droit de la propriété intellectuelle (utiliser le kiosque territorial ou des licences Creative Commons).

Afin de donner plus de contenu à notre communication, il est préférable que le post renvoie sur un article sur le site internet. Pour ce faire, il suffit de coller l'URL de l'article sur lequel on renvoie dans le corps du message.

Associer des partenaires

Il ne faut pas hésiter à « aimer » les statuts que le Haut-commissariat suit et partager leurs contenus. Cela peut être la presse locale, les associations, les autres préfectures. Cela permet de signaler cette relation au grand public.

Relayer une information

En dessous de chaque statut, un lien « Partager » permet de diffuser sur notre page un message venant d'une page ou d'un compte personnel. Cela permet de relayer les informations.

Répondre aux sollicitations des internautes

Les publications sont l'objet de commentaires de la part de la communauté. Il est important de répondre aux internautes s'adressant au Haut-commissariat sur ses réseaux sociaux. Cela permettra de susciter de nouveaux échanges.

L'internaute peut également envoyer un message privé pour poser des questions au Haut-commissariat.

Pour répondre, il suffit de cliquer sur le message, de rédiger une réponse et de cliquer sur le bouton bleu « Envoyer ».



HAUT-COMMISSARIAT DE LA RÉPUBLIQUE EN POLYNÉSIE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Des conseils pour bien publier

- Utiliser le plus souvent des visuels (kiosque, licence Creative Commons) ;
- Adopter une rédaction courte et accrocheuse ;
- Partager, « liker et tagguer » des informations intéressantes ;
- Créer des interactions avec la communauté ;
- Humaniser et personnaliser sa présence ;
- Ne jamais supprimer une publication ;
- Communiquer sur les coulisses et l'action sur le terrain ;
- Faire preuve de transparence (l'internaute vous juge) ;
- Adapter l'actualité du gouvernement au niveau local
- Insérez un hashtag ou mot-dièse (#) ;
- Remplacer les noms des personnes par le nom de leur compte ;
- Idem s'il s'agit d'une institution ;

Partager du contenu

Les publications contenant des visuels (photos et infographies) sont les contenus les plus partagés sur les réseaux sociaux de manière général. C'est pour cela qu'il faut régulièrement ajouter des illustrations aux messages.

Surveiller les réactions des internautes à nos publications

Une veille sur les réseaux sociaux est effectuée par un agent du BCI.

L'icône message permet de consulter les messages privés envoyés par les internautes les pages.

Sur Twitter, il n'est pas possible de supprimer le tweet d'un autre utilisateur quand bien même ce dernier mentionnerait votre nom de compte (contrairement à Facebook où il est possible de modérer des commentaires sur sa page).

Charte modération

Le Haut-commissariat de la République en Polynésie française a mis en place une charte d'utilisation de la page Facebook et Instagram présentant les règles de modération. La charte de modération et d'engagement est visible dans la rubrique informations générales dans la partie « A propos ». Elle traite des règles d'utilisations que doivent respecter les internautes lors de la navigation sur la page.



HAUT-COMMISSARIAT DE LA RÉPUBLIQUE EN POLYNÉSIE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Haut-commissariat de la République en Polynésie française

Publié par Kyara Molina-Le Caill · 14 juillet 2020 ·

CHARTRE DE MODERATION ET D'ENGAGEMENT

Bienvenue sur la page officielle du Haut-commissariat de la République en Polynésie française.

La page Facebook du Haut-commissariat de la République en Polynésie française est un espace ouvert à tous. Elle vise à informer les internautes sur l'action des services de l'État en Polynésie française et à favoriser le débat public.

Vos publications sont visibles sur la page dès que vous les avez rédigées et validées. Elles ne sont modérées qu'à posteriori.

REGLES DE BONNES PRATIQUES

Afin d'avoir une page plus conviviale, merci de respecter les règles de bonnes pratiques et les dispositions légales mentionnées ci-dessous. Le non respect de ces règles peut éventuellement entraîner la modération de vos publications.

Le bureau de la communication interministérielle du Haut-commissariat de la République en Polynésie française, qui assure la responsabilité de la gestion de cette page, se réserve le droit de supprimer toutes les publications contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux droits d'auteur ou droits voisins, au droit applicable aux bases de données, au droit des marques, au droit au respect de la vie privée ou toute publication qui enfreindrait toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur. Il en est de même pour les publications à caractère violent, raciste, injurieux, grossier ou faisant l'apologie de crimes de guerre.

Les messages à caractère publicitaire, les petites annonces ou les messages contenant des coordonnées téléphoniques ou postales seront systématiquement supprimés.

Facebook offre la possibilité de mettre en place une « liste noire en intégrant des mots qui seront interdits sur la page du Haut-commissariat. Lorsque Facebook détecte un mot de la liste noir, le commentaire ne pourra pas être publié. Le BCI a mis en place la fonction filtre à injure qui permet d'ajuster le degré du filtre.