

## Politique de modération: Lignes directrices pour la gestion de communautés en ligne

Document - 27/01/2017

Le bureau du Médiateur européen utilise les médias sociaux afin de communiquer et de mieux faire connaître son travail, ainsi que pour mieux se mettre à l'écoute du public, le sensibiliser et obtenir ses commentaires concernant ses activités. Nous sommes officiellement présents sur les plateformes en ligne suivantes: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram et Medium. Ces comptes sont gérés par les membres de l'équipe de communication du Médiateur spécialement chargés de cette tâche.

Nous nous félicitons d'avoir l'occasion d'entendre les différents publics au moyen de mentions, de réponses, de messages directs et de commentaires, et nous nous efforçons de fournir des informations en temps opportun et de manière efficace. Le contrôle et la gestion de tous les comptes de médias sociaux se font au quotidien dans la mesure du possible, mais pas 24 heures sur 24. Nous publions des réponses couvrant le plus large éventail possible de questions si nous ne sommes pas en mesure de répondre à toutes les demandes individuelles.

Nous nous réservons le droit de supprimer et/ou de ne pas répondre à des mentions, à des re-tweets, à des commentaires ou à des messages qui:

- cautionnent la violence ou un comportement illégal et sont menaçants,
- incluent un contenu injurieux, inconvenant, diffamatoire, illégal, dénigrant, discriminatoire ou raciste,
- font mention de produits ou adoptent un ton promotionnel et/ou commercial,
- sont des courriers électroniques non sollicités, excessivement répétitifs ou perturbateurs pour la communauté ou ne sont pas pertinents par rapport aux sujets discutés,
- enfreignent les conditions d'utilisation de Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram et Medium,
- enfreignent le droit à la protection des données à caractère personnel,
- contiennent des informations sensibles, exclusives ou confidentielles.

Les comptes que nous suivons n'indiquent pas que nous approuvons ces comptes ou le contenu qui y est partagé. Nous utilisons un certain nombre de hashtags (#) existants ou nouveaux afin de nous associer à des conversations de groupe et d'être en mesure de participer à des débats pertinents, mais nous ne pouvons pas assumer la responsabilité de tout contenu relevant de ces hashtags n'ayant pas été élaboré par nos soins. Nous encourageons nos abonnés à interagir les uns avec les autres, à contribuer aux débats en cours et à le faire



d'une manière respectueuse et constructive, mais nous ne pouvons pas assumer la responsabilité de leurs commentaires ou de leur comportement.

La langue principale de la publication de notre contenu est l'anglais. Nous répondons toutefois aux questions dans les 24 langues officielles de l'UE.

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant ces lignes directrices, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante: [eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu](mailto:eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu) [Lien]