

# CHARTRE DE MODÉRATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

## 1. PRÉAMBULE

La présente charte définit les règles de publication et de modération sur les espaces de communication digitale du restaurant La Cour. Elle s'applique à l'ensemble des utilisateurs qui interagissent avec nos contenus.

## 2. OBJECTIFS DE LA CHARTE

Cette charte vise à :

- Créer un **espace d'échange bienveillant**
- **Favoriser le dialogue constructif** entre notre établissement, nos clients et notre communauté
- **Partager notre univers bistronomique** dans un climat de respect mutuel
- **Protéger l'intégrité de notre communauté** en préservant un environnement sain et accueillant
- **Garantir des échanges de qualité** reflétant les valeurs de La Cour

## 3. PLATEFORMES CONCERNÉES

Cette charte s'applique aux espaces communautaires suivants :

- **Instagram** : @restaurant\_lacourparis11 (publications, stories, commentaires, messages privés)
- **Facebook** : Restaurant La Cour (publications, commentaires, avis, messages)

## 4. DROITS DES UTILISATEURS

En tant que membre de notre communauté, vous avez le droit de :

- **Exprimer librement votre opinion** sur votre expérience au restaurant dans le respect d'autrui
- **Partager vos photos et expériences** en identifiant notre établissement
- **Poser des questions** sur notre carte, nos menus, nos horaires et nos services
- **Donner votre avis constructif** qu'il soit positif ou critique
- **Échanger avec les autres membres** de la communauté

## 5. DEVOIRS DES UTILISATEURS

### 5.1 Comportements interdits

**Contenus illégaux et dangereux :**

- Propos diffamatoires, injurieux, obscènes ou menaçants
- Messages à caractère raciste, sexiste, homophobe ou discriminatoire
- Incitation à la haine, à la violence ou à toute forme d'intolérance
- Apologie de crimes ou délits

### **Comportements nuisibles :**

- Harcèlement ou intimidation envers d'autres utilisateurs ou notre équipe
- Spam, publicité non sollicitée ou promotion commerciale
- Usurpation d'identité ou faux profils
- Divulgence d'informations personnelles (coordonnées, données privées)

### **Contenus inappropriés :**

- Messages sans rapport avec notre activité (hors sujet répétés)
- Contenu à caractère pornographique ou sexuellement explicite
- Propos vulgaires ou grossiers répétés
- Diffusion de fausses informations ou rumeurs malveillantes

## **5.2 Règles de bonne conduite**

Pour favoriser un environnement agréable, nous vous invitons à :

### **Respecter :**

- Adopter un ton courtois et bienveillant dans vos échanges
- Respecter les opinions divergentes, même en cas de désaccord
- Valoriser l'équipe et le travail accompli, même lors de critiques constructives

### **Contribuer positivement :**

- Partager des retours d'expérience authentiques et détaillés
- Poser des questions claires pour faciliter nos réponses
- Encourager les échanges enrichissants autour de la gastronomie

### **Être responsable :**

- Vérifier l'exactitude des informations avant de les partager
- Utiliser les messages privés pour les demandes personnelles (réservations, réclamations sensibles)
- Signaler tout contenu inapproprié à notre équipe de modération

## **6. ENGAGEMENT POSITIF**

La Cour s'engage à :

- **Répondre activement** aux commentaires et messages dans un délai de 24h ouvrées
- **Valoriser les contributions positives** en aimant et partageant les contenus de qualité
- **Organiser des interactions** : concours, questions ouvertes, sondages pour animer la communauté
- **Remercier sincèrement** les membres actifs et bienveillants de notre communauté
- **Traiter les critiques constructives** avec professionnalisme et transparence
- **Créer du lien** en mettant en avant les témoignages clients et les moments de partage

Nous encourageons chaleureusement :

- Le partage de vos photos et expériences à La Cour
- Les recommandations de plats et vos coups de cœur
- Les échanges de conseils entre gastronomes
- Les suggestions d'amélioration formulées avec bienveillance

## 7. RÈGLES DE MODÉRATION

L'équipe de modération de La Cour se réserve le droit de :

**En cas d'infraction mineure :**

- **Masquer temporairement** un commentaire le temps d'échanger avec l'auteur
- **Demander une reformulation** d'un message inapproprié
- **Avertir** l'utilisateur en commentaire ou message privé

**En cas d'infraction grave ou répétée :**

- **Supprimer** définitivement tout contenu contraire à la présente charte
- **Bloquer** temporairement ou définitivement un utilisateur
- **Signaler** aux plateformes (Instagram, Facebook) les contenus illégaux
- **Transmettre aux autorités compétentes** en cas de contenu manifestement illicite

Les contenus illégaux peuvent entraîner un blocage immédiat sans avertissement préalable.

## 8. TRAITEMENT DES AVIS ET CRITIQUES

**Avis positifs :** Nous remercions sincèrement chaque retour positif et encourageons le partage d'expériences.

**Avis négatifs constructifs :** Nous accueillons les critiques fondées avec professionnalisme. Nous nous engageons à répondre de manière personnalisée et à proposer des solutions.

**Avis malveillants ou diffamatoires :** Les faux avis, accusations sans fondement ou propos diffamatoires seront signalés et pourront faire l'objet d'une suppression après vérification.

## 9. PROTECTION DES DONNÉES

Conformément au RGPD, les données personnelles partagées sur nos réseaux sociaux sont traitées avec la plus grande confidentialité. Nous vous invitons à ne pas divulguer d'informations sensibles en public et à privilégier les messages privés pour toute demande personnelle.

## 10. ÉVOLUTION DE LA CHARTE

La Cour se réserve le droit de modifier cette charte à tout moment. Les utilisateurs seront informés de toute modification significative via une publication sur nos réseaux sociaux.

## 11. CONTACT

Pour toute question relative à cette charte ou à la modération :

- **Messages privés** sur Instagram ou Facebook
- **Email** : lacour.restaurant11paris@gmail.com

---

**Date d'entrée en vigueur : 13/02/2026**

**Dernière mise à jour : 13/02/2026**

---

*Merci de contribuer à faire de nos espaces digitaux un lieu d'échange chaleureux et convivial, à l'image de l'accueil que nous vous réservons à La Cour.*

**L'équipe de La Cour**