

A horizontal banner with a solid orange rectangle on the left and a dark grey rectangle on the right. The text 'Charte de modération' is centered in the grey area.

# Charte de modération



## SOMMAIRE

1.	Contexte: .....	3
1.1	RESPECT D'AUTRUI ET POLITESSE.....	3
1.2	PRINCIPES DE BON FONCTIONNEMENT .....	3
1.3	CONSEQUENCE DU NON RESPECT DE LA CHARTE.....	4
2.	Modération des messages concernant les produits.....	5
2.1	CONTENU REJETE .....	5
2.1.1	Critiques envers une marque ou un produit.....	5
2.1.2	Publicité .....	5
2.1.3	Propriété intellectuelle .....	5
2.1.4	Insultes, vulgarité et agressivité .....	5
2.1.5	Neutralité religieuse, politique et culturelle .....	5
2.1.6	Diffamation.....	5
2.1.7	Pseudonyme et usurpation d'identité.....	6
2.1.8	Révélation de l'identité / coordonnées d'une personne.....	6
2.1.9	Coordonnées personnelles.....	6
2.1.10	Illisible .....	6
2.2	DEMANDE D'EFFACEMENT D'UN MESSAGE SUITE A UNE ERREUR .....	6
3.	Processus de modération .....	7
3.1	VERIFICATION DES LIENS .....	7
3.2	EDITIONS DES MESSAGES.....	7
3.3	DIALOGUE AVEC LES UTILISATEURS.....	7

# 1. Contexte:

Ce document a pour but de définir les règles de modération, c'est-à-dire les cas où le site souhaite accepter un message et ceux où il ne le souhaite pas.

Note : Ci-après le terme « contenus » désigne un message publié par un utilisateur.

Ce document décrit point par point les cas qui peuvent être rencontrés par le modérateur et les verdicts à donner. Comme il n'est pas possible de prévoir tous les cas ce document sera emmené à évoluer au fur et à mesure que de nouveaux cas seront rencontrés ou que des précisions seront utiles.

L'objectif de la modération est de faire en sorte que les principes fondateurs de la charte soient appliqués pour que tous les membres puissent trouver en nos forums un espace chaleureux et respectueux de chacun.

## 1.1 Respect d'autrui et politesse

Les forums mettent en relation des personnes issues de milieux différents, tendant vers un seul but : l'entraide et l'échange. Les membres contribuant à cela sont des utilisateurs volontaires et bénévoles. La tolérance, la politesse et le respect de chacun est la règle d'or.

Chaque nouveau message devra donc être le plus courtois possible.

### **Exemples :**

- Formulation à éviter :

*URGENT !!! Ma machine à coudre est cassée. Aidez-moi !*

- Formulation recommandée :

*Bonjour,*

*Depuis aujourd'hui, ma machine à coudre Azertyuiop modèle 012345 ne fonctionne plus. Le fil de la bobine n'est plus entraîné.*

*Pourriez-vous m'aider à résoudre ce souci, et éventuellement me communiquer la notice que je ne possède plus.*

*Avec mes remerciements.*

### **Remerciements**

De la même façon, afin d'encourager les contributions des différents utilisateurs, il est généralement appréciable de remercier les personnes qui vous aident. Si vous trouvez la réponse à votre problème par ailleurs, n'hésitez pas à la poster sur le forum : elle pourra peut-être servir à une autre personne qui se pose également la question !

### **Humilité**

Il peut arriver que certains usagers envoient des messages ne répondant pas directement à la question ou bien proposant des solutions qui ne vous semblent pas appropriées. Dans ce cas, il est de bon ton de donner votre avis sur le sujet, sans pour autant rejeter avec violence la proposition précédente. D'une manière générale, la courtoisie est conseillée sur le forum.

## 1.2 Principes de bon fonctionnement

### **Post d'un nouveau message**

Avant tout envoi d'un nouveau message, il est recommandé d'utiliser le moteur de recherche afin de vérifier si un problème équivalent n'a pas été posté auparavant. Si c'est le cas et que le message ne répond qu'en partie à votre question, créez votre propre message en choisissant le

forum approprié. Lorsque des utilisateurs répondent à votre message, il vous suffit de répondre à votre propre message pour continuer la discussion.

Pour autant, n'exigez pas de réponse immédiate des autres utilisateurs, il s'agit une fois de plus de personnes volontaires et bénévoles, n'ayant pas forcément la réponse à votre problème.

De plus, pour le confort de tous, c'est-à-dire d'une part des utilisateurs à la recherche d'une réponse sur un forum et d'autre part des contributeurs présents qui s'efforcent d'apporter des solutions aux problèmes que vous rencontrez, il est recommandé de :

Ne pas poster votre message plusieurs fois sur le forum. Les contributeurs présents font de leur mieux pour répondre dans un délai respectable.

Ne pas poster une nouvelle question sur une discussion en cours qui n'est pas la vôtre, comme par exemple : «Aidez-moi, j'ai le même problème et personne ne me répond».

### ***1.3 Conséquence du non respect de la charte***

En cas de non respect de cette charte, votre message sera supprimé par le modérateur, ceci afin de préserver la qualité des échanges sur le forum.

Après plusieurs alertes, si le membre continue de poster des messages « non conformes », il pourra être banni de la communauté d'entraide.

## 2. Modération des messages concernant les produits

### 2.1 Contenu rejeté

#### 2.1.1 Critiques envers une marque ou un produit

On accepte les critiques envers une marque ou un produit si elles sont argumentées ET polies. Si une critique ne remplit pas ces deux critères, on rejette.

#### 2.1.2 Publicité

Les messages contenant des publicités sont à rejeter.

Les messages doivent proposer un contenu rédactionnel et ne pas faire la promotion directe d'un service ou d'un produit.

#### 2.1.3 Propriété intellectuelle

Comme on ne peut pas déterminer la propriété de l'auteur du message on l'accepte par défaut tant qu'elle ne fait pas l'objet d'une notification d'alerte contestant les droits d'auteurs.

Si nous recevons une alerte d'une personne disant que le texte contenu dans un message est publié en contravention avec le droit d'auteur : on rejette le message concerné sans vérifier.

#### 2.1.4 Insultes, vulgarité et agressivité

L'insulte, la vulgarité et l'agressivité sont des motifs de rejet.

Il faut rejeter les messages haineux ou insultants envers toute personne, connue ou non, y compris envers les groupes de personnes non identifiables.

Une insulte est caractérisée aussi bien :

- Si on insulte un autre posteur.
- Si on insulte une personnalité connue, un pays, une race, une religion, une organisation, une entreprise, un groupe de personnes, une communauté.

Il est important que les termes employés restent dans le domaine de l'acceptable.

#### 2.1.5 Neutralité religieuse, politique et culturelle

Les forums sont ouverts à toutes et tous, âges, cultures et confessions confondues. Aussi, afin de préserver la laïcité de ce site et d'éviter tout prosélytisme, il est demandé à chacun de ne pas afficher ses croyances religieuses ou politiques dans ses messages.

#### 2.1.6 Diffamation

La diffamation est un point particulièrement important. C'est aussi un problème difficile à identifier de manière fiable car la notion de diffamation est floue et peut apparaître dans de multiples contextes.

Définition de la diffamation : « **La diffamation est l'allégation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne à laquelle le fait est imputé et cela sans que l'auteur puisse en prouver la véracité. La diffamation implique également qu'apparaisse une volonté de nuire.** »

Comme il est impossible au modérateur de savoir si le fait est vrai ou pas, le modérateur devra considérer toutes les affirmations comme potentiellement fausses et donc potentiellement diffamatoires.

### **2.1.7 Pseudonyme et usurpation d'identité**

Les pseudonymes des utilisateurs sont également à modérer. Ils ne doivent pas être insultants pour le lecteur. Pour les utilisateurs inscrits, il n'est pas possible à un autre utilisateur de prendre le même pseudo. En revanche quelqu'un peut prendre un pseudonyme très proche.

Si le modérateur constate des messages protestant contre une usurpation d'identité et arrive à déterminer qu'un pseudo semble volontairement très proche d'un autre dans le but d'usurper l'identité il rejettera les messages du pseudo.

### **2.1.8 Révélation de l'identité / coordonnées d'une personne.**

Il n'est pas autorisé pour un utilisateur de divulguer le nom et/ou les coordonnées d'un autre utilisateur s'il ne l'a pas fait lui-même auparavant. Y compris s'il ne s'agit que d'une supposition.

### **2.1.9 Coordonnées personnelles**

On ne peut pas publier d'adresses IP même partielles que cela soit celles d'une organisation ou d'un particulier

On peut publier toutes les coordonnées (nom, adresse, téléphone, email, etc.) de sociétés, associations, ou organisations. Le respect de la vie privée ne porte que sur les personnes physiques et pas sur les sociétés, associations ou autres organismes.

On peut donner le prénom et le nom d'une personne physique si c'est en tant que représentant de l'entreprise cité et non pas en tant qu'individu. Pour tout autre personne, seul les mails, villes et prénoms sont autorisés.

### **2.1.10 Illisible**

Tous les messages illisibles et/ou incompréhensibles pour le modérateur seront supprimés sans exception.

- Un message vide
- Un message dans une autre langue que le français
- Un message illisible (suite de lettres incompréhensible, langage SMS et abréviations abusives)

## **2.2 Demande d'effacement d'un message suite à une erreur**

Si quelqu'un prétend être l'auteur d'un contenu et demande qu'il soit effacé car il dit s'être trompé en le postant (ou pour tout autre motif):

On efface le message seulement si on a un moyen fiable de contrôler que c'est bien l'auteur du message.

## **3. Processus de modération**

### **3.1 Vérification des liens**

Dans les forums d'entraide l'utilisateur peut envoyer des contenus de type « site\_web » où il recommande aux autres utilisateurs d'aller voir un site web qu'il trouve intéressant.

Pour modérer ce type de contenus, le modérateur se connectera sur le lien spécifié et la home page du site indiqué. De la même façon que pour les vidéos, si rien ne lui paraît anormal, il se contentera de cette analyse pour définir le verdict du contenu.

Les liens de type commerciaux seront supprimés de tous les messages

Les liens d'autres forums n'indiquant aucun post spécifique répondant à la question posée seront supprimés

### **3.2 Editions des messages**

Les modérateurs se réservent le droit d'éditer les messages dans les cas suivants :

- Ajout d'une mention de politesse sur le début et la fin du message
- Suppression de liens commerciaux
- Reformulation claire de la question et/ou du titre

### **3.3 Dialogue avec les utilisateurs**

Le site est autorisé à communiquer par email avec les utilisateurs afin de mener des actions pédagogiques pour former les utilisateurs et les encourager à respecter les règles de la charte éditoriale.