Charte de modération

contact@forum-auto-matmut.fr

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 Révélation de l'identité / coordonnées d'une personne 6
      2.1.8 Coordonnées personnelles 6
      2.1.9 Messages illisibles ou incompréhensibles 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 qui amènent le modérateur à accepter ou refuser les messages postés par les utilisateurs.
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 amené 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 espaces de discussions respect et de chacun et cordialité.

1.1 Respect d'autrui et politesse

Les espaces de discussion 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 !!! Dites-moi si cette machine à laver est bien ?!
- *Formulation recommandée :*

  Bonjour,
  Je souhaite acheter une nouvelle machine à laver et, ayant des vêtements délicats, j'aimerais savoir si cette machine permet des lavages à basse température qui n'abîment pas les vêtements fragiles.
  Merci par avance

Remerciements
De la même façon, afin d'encourager les contributions des différents utilisateurs, il est généralement appréciable de remercier les personnes qui vous aident.

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 dans les espaces de discussions.

1.2 Principes de bon fonctionnement

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

message. 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 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. Les contributeurs présents font de leur mieux pour répondre dans un délai respectable.

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 au sein de cet espace de discussion.

2. Modération des messages concernant les produits

2.1 Contenu rejeté

2.1.1 Critiques envers une marque ou un produit

Les critiques envers une marque ou un produit sont acceptées si elles sont argumentées ET courtoises. Si une critique ne remplit pas ces deux critères, elle est rejetée.

2.1.2 Publicité

Les messages contenant des publicités sont rejetés.
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 nous ne pouvons pas déterminer la propriété de l'auteur du message, celle-ci est acceptée 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 : nous rejetons le message concerné sans vérifications.

2.1.4 Insultes, vulgarité et agressivité

L'insulte, la vulgarité et l'agressivité sont des motifs de rejet.
Seront rejetés 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 elle vise un autre auteur.
- Si elle vise une personnalité connue, un pays, une race, une religion, une organisation, une entreprise, un groupe de personnes, une communauté.

Il est important que le langage employé reste dans le domaine de l'acceptable.

2.1.5 Neutralité religieuse, politique et culturelle

Nos espaces de discussion 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 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.

2.1.8 Coordonnées personnelles

Nous ne pouvons pas publier d'adresses même partielles que cela soit celles d'une organisation ou d'un particulier.

Nous pouvons publier 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 toute autre personne, seuls les mails, villes et prénoms sont autorisés.

2.1.9 Messages illisibles ou incompréhensibles

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

- Messages vides
- Messages en langue étrangère
- Messages illisibles (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), nous effaçons le message sous réserve de pouvoir vérifier que cette personne est bien à l'origine du message.

3. Processus de modération

3.1 Vérification des liens

Dans les espaces de discussion, l'utilisateur peut envoyer des messages contenant des liens vers d'autres sites web, sous réserve que les contenus hébergés sur ces liens traitent de la marque, et ne renvoient pas vers des sites marchands concurrents. Les liens de type commerciaux seront supprimés de tous les messages. Les liens vers d'autres espaces de discussion seront également supprimés.

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.

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.