

Charte de Modération MACSF

1. Contexte

Ce document a pour but de définir les règles de modération des contenus sur les espaces de discussion, 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 membre de la communauté sur les espaces de discussions.

Ce document décrit les cas qui peuvent être rencontrés par le modérateur et les verdicts à donner. Ce document sera emmené à évoluer en fonction des cas rencontrés.

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

1.1 Respect d'autrui et politesse

Les espaces de discussions 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 message devra donc être le plus courtois possible.

1.2 Principes de bon fonctionnement

Post d'un nouveau message

Avant tout envoi d'un nouveau message, il est recommandé 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 l'espace de discussion 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.

Vous pourrez également être exclu de la communauté d'entraide, comme prévu dans les Conditions Générales d'Utilisation du site la communauté d'entraide.

2. Modération des messages concernant les espaces de discussion

2.1 Contenus rejetés

- Tout contenu évoquant un cas patient non anonymisé et susceptible de porter atteinte au secret médical ou aux règles de déontologie
- Toute réclamation/insatisfaction relative à un produit ou service MACSF, ou à la gestion d'un événement MACSF
- Toute incitation d'adhésion à un syndicat et/ou une association professionnelle
- Toute critique envers une marque, un produit ou un autre utilisateur. Sont acceptées les critiques envers une marque ou un produit si elles sont argumentées et respectueuses. Si une critique ne remplit pas ces deux critères, elle est rejetée.
- Toute publicité pour une marque ou un produit : Les messages contenant des publicités, des liens commerciaux ou des spams seront supprimés, de même que les messages à caractère publicitaire et les petites annonces. Il est autorisé de parler d'un produit dans le cadre d'une expérience passée, mais il n'est pas autorisé d'en faire la promotion.
- Propriété des contenus : La propriété des contenus des messages est présumée être attribuée au membre qui a posté le message. Dès lors qu'un contenu fait l'objet d'une notification d'alerte au titre des droits d'auteurs, le message concerné sera rejeté.
- Neutralité des propos : Les messages ne pourront faire part ou traiter de propos détournant l'espace de discussion de sa finalité, comme des propos à caractère religieux ou politique.
- Pseudonyme et usurpation d'identité : S'il est constaté qu'un pseudo semble très proche d'un autre et risque de conduire à confondre les identités des utilisateurs concernés, les messages du pseudo pris le plus récemment seront rejetés.
- Révélation d'identité ou de coordonnées : Il n'est pas autorisé pour un utilisateur de révéler le nom et/ou les coordonnées d'un autre utilisateur si ce dernier ne les a pas révélés lui-même auparavant. De même, ne peuvent pas être publiées :
 - Les adresses IP, même partielles, d'une organisation ou d'un particulier ;
 - Les coordonnées des personnes physiques (nom, adresse, téléphone, email, etc.).Seules peuvent être publiées les coordonnées de sociétés, associations, ou organisations. Toutes les informations soumises à modération (questions/réponses) et susceptibles de permettre l'identification des sociétaires seront systématiquement supprimées à savoir :
 - Numéro de contrat d'un sociétaire
 - Numéro de sociétaire
 - Nom du sociétaire/client
 - Numéro de téléphone
 - Adresse postale
 - Adresse emailAu lancement du service, les sociétaires MACSF recevront un email de bienvenue au sein duquel seront précisées les informations pouvant leur être demandées, ainsi que celles à ne jamais transmettre à quiconque (modérateurs inclus).
- Messages illisibles : Tous les messages illisibles et/ou incompréhensibles seront supprimés comme les suites de lettres incompréhensibles, langage SMS et abréviations non courantes ;
- Les messages vides ou les messages dans une autre langue que le Français.
- Contenus illicites : Seront retirés les messages contenant des informations susceptibles de porter atteinte au respect de la vie privée d'autrui, les contenus à caractère violent, raciste, xénophobe,

homophobe, injurieux, grossier ou faisant l'apologie de crimes de guerre, ainsi que les liens renvoyant vers des sites dont le contenu serait susceptible de contrevenir à toute loi et réglementation.

De même, l'insulte, la vulgarité et l'agressivité envers quiconque, personne physique ou groupe de personne ou entreprise ou tout autre organisme public ou privé, le dénigrement, l'injure ou la diffamation sont des motifs de rejet.

Seront supprimés tous contenus contraires aux droits d'auteur ou droits voisins, au droit applicable aux bases de données, au droit des marques, plus généralement tous contenus contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, et tous autres contenus illicites.

Il est en outre rappelé que les membres sont invités à participer par des messages et commentaires ayant un lien avec le sujet de l'espace de discussion ; à défaut leurs messages et commentaires pourront être supprimés.

2.2 Modération des messages avec envoi d'e-mails

Toute contribution concernant le produit *Discussion – Vos idées* doit être modéré sans envoi d'e-mails.

2.3 Demande d'effacement d'un message

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), le message est effacé dès lors qu'il existe un moyen fiable de contrôler qu'il s'agit bien de l'auteur du contenu.

Si un membre prétend être l'auteur d'un contenu et demande qu'il soit effacé pour tout autre motif, le message sera effacé dès lors que le modérateur estimera être en mesure de contrôler qu'il s'agit bien de l'auteur du contenu.