



PROTOCOLE DE MODÉRATION YAMMER CNP ASSURANCES

Destinataires : Utilisateurs du service

Date version : 09/03/2016

Date d'application : 09/06/2016

Afin de mieux faire comprendre la modération effectuée sur Yammer CNP Assurances par les animateurs de groupes et administrateurs réseaux, les modalités de modération doivent être explicitées : c'est l'objet du présent document, lequel est annexé aux Conditions Générales d'Utilisation du réseau d'entreprise Yammer CNP Assurances.

La formalisation du présent protocole permet :

- d'objectiver la modération,
- de viser une modération homogène, entre les modérateurs et dans le temps.

La politique de modération évoluera en concertation avec les administrateurs réseaux, les animateurs de groupes et les membres du comité d'usages.

QU'EST-CE QUE LA MODÉRATION ?

La modération consiste à contrôler et maîtriser la publication d'une information déposée par un utilisateur.

De manière générale les modérateurs veillent à la bonne application des conditions générales d'utilisation de Yammer CNP Assurances.

L'objet de la modération est l'amélioration de la qualité des échanges en supprimant les contributions passibles de sanctions légales ou considérées comme néfastes à la communauté et à l'entreprise.

Elle permet

- de conserver une « ligne éditoriale » de qualité, propice à des échanges polis et productifs,
- d'éviter la publication de contenus contraires à la réglementation en vigueur ou malveillants pouvant porter atteinte à CNP Assurances et ses filiales, ainsi qu'à ses partenaires et prestataires,
- de favoriser la lisibilité de Yammer CNP Assurances.

POURQUOI MODÉRER A POSTERIORI ?

L'absence de contrôle organisé des contenus est dangereuse car les risques juridiques sont notables et les débats peuvent être très rapidement pollués, avec des impacts possibles sur la qualité des travaux, l'image de CNP assurances et l'ambiance générale.

La modération a priori (contributions contrôlées avant leur affichage) a été écartée car elle freine l'interactivité et nécessiterait une vigilance quasi-permanente des modérateurs.

CNP Assurances a donc opté pour la modération a posteriori, ou post-modération, afin de laisser s'afficher librement et instantanément les contributions pour favoriser la vivacité des débats. Le contrôle des contenus n'est effectué qu'après diffusion.

QUELLES FORMES PEUT PRENDRE CETTE MODÉRATION ?

Sur la plateforme actuelle la modération peut se traduire par :

- L'ajout d'un commentaire, pour apporter une précision, attirer l'attention des utilisateurs sur un point particulier, rappeler aux utilisateurs la nécessité de respecter les règles édictées, etc,
- La duplication d'un contenu dans un autre groupe plus pertinent, en sus de son emplacement d'origine ou avec suppression du message d'origine,
- La suppression du message d'origine.

La question de la visibilité par la communauté de cette modération est traitée dans l'article « Cette modération est-elle visible de la communauté ? »

QUAND EST RÉALISÉE CETTE MODÉRATION ?

Aussi rapidement que possible, mais en tenant compte de la charge des animateurs de groupes et administrateurs réseau.

Les modérateurs s'organiseront pour se répartir la tâche.

Le fait de conserver trace des actions de modération (voir plus loin « Cette modération est-elle enregistrée ? ») facilite la répartition des tâches et la synergie entre les modérateurs.

La modération peut intervenir à n'importe quel moment : le fait qu'un contenu n'ait pas été modéré rapidement après sa publication ne signifie pas que le propos ait été « validé ».

Les modérateurs peuvent décider de prendre du temps pour laisser se développer un débat entre utilisateurs.

QUI RÉALISE CETTE MODÉRATION ?

Le rôle des modérateurs est déterminant car ils sont chargés du bon déroulement des échanges entre utilisateurs.

Les modérateurs sont les garants de l'équilibre de la communauté. Ils doivent posséder une bonne capacité d'analyse et des qualités relationnelles afin de ne pas brusquer les utilisateurs.

Modération par l'utilisateur : en premier lieu, en cas d'erreur constatée sur sa contribution personnelle, l'utilisateur est invité à corriger lui-même ses propos.

Modération par l'animateur du groupe : la modération est effectuée au plus près des utilisateurs, c'est-à-dire en priorité par l'animateur du groupe, qui en créant un groupe en devient implicitement le modérateur principal. En cas de co-animation, les co-animateurs veillent à s'entendre sur leur pratique de modération, dans le cadre du présent protocole.

Modération globale : la modération au niveau général de la plateforme est effectuée par les administrateurs réseaux.

Ces derniers s'assurent également :

- qu'il n'y a pas de redondances dans les thèmes abordés,
- que le groupe « Toute l'entreprise » est réservé à l'accueil des nouveaux inscrits et à la communication officielle,
- que les groupes inactifs depuis 1 an sont archivés ou supprimés après consultation des animateurs et informations aux utilisateurs concernés.

Les administrateurs réseaux peuvent s'appuyer sur les membres du comité d'usages si nécessaire.

QUELLES RÈGLES SUIVENT LES MODÉRATEURS ?

Les modérateurs s'appuient sur le présent protocole ainsi que sur les Conditions Générales d'Utilisation de Yammer CNP Assurances.

L'AUTEUR DU PROPOS MODÉRÉ EST-IL INFORMÉ ?

Techniquement, l'auteur d'un propos modéré par un tiers n'est pas automatiquement averti.

Les modérateurs prendront donc soin d'informer l'auteur de leur action, en privilégiant la messagerie interne de Yammer CNP Assurances.

En fonction du contexte, les modérateurs n'hésiteront pas à entrer en contact avec l'utilisateur concerné.

CETTE MODÉRATION EST-ELLE VISIBLE DE LA COMMUNAUTÉ ?

Les contenus ne peuvent être modifiés. Leur modération passe donc obligatoirement par leur suppression (soit du fait de leur auteur, soit du fait des animateurs groupe ou administrateurs de la plate-forme).

En fonction du contexte, les modérateurs jugeront s'ils optent pour une modération « visible » de la communauté par l'ajout d'un commentaire dans le fil de discussion ou pas.

Si la modération est visible, l'ensemble des utilisateurs prennent conscience de l'effectivité de la modération et de la nécessité de respecter la ligne éditoriale.

Lors de la phase d'ouverture de Yammer CNP Assurances, la modération visible sera privilégiée.

Dans le groupe de modération assurant la traçabilité (voir plus loin), ce fait sera enregistré.

CETTE MODÉRATION EST-ELLE ENREGISTRÉE ?

Les animateurs et administrateurs réseaux veilleront à documenter leurs modérations dans le groupe modération (ou d'un article spécifique au sein du groupe des animateurs).

Seront enregistrés :

- l'auteur du contenu modéré,
- date / Heure associés du message initial,
- le contenu d'origine,
- le type de modération appliqué,
- que l'auteur du contenu modéré a été averti,
- toute autre information utile : besoin du soutien de l'autre modérateur, échange avec l'auteur, rapprochement avec une modération précédente (sur le même auteur ou sur un cas similaire), etc.

ET SI UN UTILISATEUR REFUSE CETTE MODÉRATION ?

Les utilisateurs, avant de s'enrôler dans Yammer CNP Assurances, ont tous été invités à prendre connaissance et accepter les CGU dans lesquelles la modération est explicitée : «Le réseau Yammer CNP Assurances fait l'objet d'une modération a posteriori et les utilisateurs en acceptent le principe. L'utilisateur à ce titre, autorise CNP Assurances via l'animateur de groupe ou l'administrateur du réseau Yammer CNP Assurances, à modérer (dupliquer, avec suppression ou pas du message d'origine, enrichir d'un commentaire, ou supprimer) son message, quelles qu'en soient la raison et les modalités. ».

En cochant la case « Accepter les conditions », ils consentent à respecter cette modération.

Toutefois il peut arriver qu'un utilisateur, bien qu'acceptant le principe général, n'admette pas le contrôle exercé par les modérateurs sur l'un de ses propos ou ne partage pas leur analyse.

Dans ce cas le modérateur prendra soin de se rapprocher de l'administrateur réseau, et si nécessaire demander l'arbitrage au comité d'usages qui statue en dernier ressort.