



# Charte de modération

Novembre 2025

[contact@communaute-sav.castorama.fr](mailto:contact@communaute-sav.castorama.fr)

## Sommaire

<b>1. Contexte :</b>	3
a. Respect d'autrui et politesse	3
b. Principes de bon fonctionnement	4
c. Conséquence du non-respect	4
<b>2. Modération des messages concernant les produits</b>	5
a. Contenu rejeté/supprimé	5
Critiques envers une marque ou un produit	5
Publicité	5
Propriété intellectuelle	5
Insultes, vulgarité et agressivité	5
Neutralité religieuse, politique et culturelle	6
Diffamation	6
Révélation de l'identité/ Coordonnées personnelles	6
Messages illisibles ou incompréhensibles	6
b. Demande d'effacement d'un message à la suite d'une erreur	7
<b>3. Processus de modération</b>	7
a. Vérification des liens	7
b. Editions des messages	7
c. 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.

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 de chacun et cordialité.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après « RGPD »), vous êtes informés que, dans le cadre de la modération, Castorama France est susceptible de traiter des données personnelles vous concernant lorsque vous déposez du contenu (questions, réponses, etc) au sein de la Communauté Sav Casto. Elles sont exclusivement utilisées pour assurer la bonne tenue des échanges et garantir le respect de la présente charte. Elles ne sont pas utilisées à d'autres fins. La modération des contenus peut être confiée à notre prestataire (Epsilon) agissant pour notre compte en qualité de sous-traitant, dans le respect de nos instructions et des obligations prévues par le RGPD.

Si vous souhaitez exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, contactez-nous via le lien suivant : [Formulaire de demande](#), ou à l'adresse postale suivante Castorama France, à l'attention du DPO (Direction juridique), Zone Industrielle, 59175 TEMPLEMARS.

Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles, consultez notre politique de confidentialité : [Politique de confidentialité](#) et nos [Conditions Générales d'Utilisation](#).

## a. 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 ce produit est bien ?!* »

- Formulation recommandée :

« *Bonjour,*

*Je souhaite faire l'entretien de ma tondeuse avant l'hiver, j'aimerais avoir des recommandations pour le faire moi-même, merci pour votre retour.* »

### 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.

## **b. 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.

## **c. Conséquence du non-respect**

En cas de non-respect de cette charte, aux [Conditions Générales d'Utilisation](#) et /ou aux lois et réglementations en vigueur, votre message sera supprimé par le modérateur, ceci afin de préserver la qualité des échanges au sein de cet espace de discussion. Castorama France se réserve également le droit de supprimer votre compte.

## 2. Modération des messages concernant les produits

### a. Contenu rejeté/supprimé

#### Critiques envers une marque ou un produit

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

#### 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 commercialisé par toutes entreprises concurrentes de Castorama.

Toutes mentions à une activité n'étant pas affilié à Castorama sera considérée comme un contenu illicite, et sera supprimée.

Toutes tentatives de démarchage commercial, ou professionnel n'est toléré au sein de la Communauté Sav Casto, et sera systématiquement supprimé.

#### 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.

#### 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 :

- 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.

## 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.

## 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 répondant à la définition précitée comme potentiellement fausses et donc potentiellement diffamatoires.

## Révélation de l'identité/ Coordonnées personnelles

Il est strictement interdit à un utilisateur de divulguer le nom, les coordonnées ou toute information personnelle concernant un autre utilisateur, sauf si cette personne les a elle-même rendues publiques au préalable. Cette interdiction s'applique également en cas de simple supposition ou d'allusion indirecte. Toute tentative d'identification non consentie, même implicite, constitue une atteinte à la vie privée et pourra entraîner la suppression du contenu concerné, voire du compte.

Nous ne publierons pas de données personnelles permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, prénom, adresse postale ou électronique personnelle, numéro de téléphone personnel). Sont également proscrites les informations permettant d'identifier indirectement un particulier.

Nous pouvons publier les coordonnées de sociétés, associations ou organisations, à condition qu'elles ne permettent pas d'identifier directement une personne physique (par ex. nom et prénom dans l'email ou l'adresse personnelle d'un dirigeant).

## 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).

## b. Demande d'effacement d'un message à la suite d'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

## a. Vérification des liens

Dans les espaces de discussion, les utilisateurs sont autorisés à partager des liens vers des sites web externes, à condition que ces liens soient directement liés à la marque ou à ses produits, et qu'ils ne redirigent pas vers des sites marchands concurrents. Tout lien à caractère commercial ou promotionnel sera systématiquement supprimé, de même que les liens pointant vers d'autres forums ou espaces de discussion, afin de préserver la cohérence et la neutralité des échanges. De même, tout lien pointant vers des contenus inappropriés, notamment ceux à caractère violent, haineux, discriminatoire, ou pornographique, sera immédiatement retiré.

Pour modérer ce type de contenu, le modérateur consultera le lien transmis ainsi que la page d'accueil du site concerné. Si aucun élément problématique n'est détecté (contenu commercial, concurrentiel ou inapproprié), cette vérification sera considérée comme suffisante pour valider ou supprimer le lien. En cas de doute, le modérateur pourra solliciter une analyse complémentaire ou procéder à la suppression préventive du lien.

## b. 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.

## c. 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/rappeler à respecter les règles de la présente charte.