



delcampe.com®

Le rendez-vous des collectionneurs et des passionnés

LE GUIDE DU MODÉRATEUR

?????

Qui sont-ils ? Que font-ils ? Pourquoi et dans quel but ?
Si à un moment ou un autre vous êtes rentrés en contact
avec un de nos modérateurs, alors vous vous êtes très
probablement posé une de ces questions. Logique car ce
service de modérateurs est unique en son genre...

?????

1/ Introduction : le pourquoi des modérateurs

1.1/ La Charte, suite logique de l'évolution de notre communauté

Durant ses premières années, alors que le site n'en était qu'à ses balbutiements, la communauté Delcampe était principalement composée de membres qui se connaissaient déjà en dehors du site.

Aujourd'hui, suite à son succès, la communauté Delcampe a dépassé le stade des 100.000 membres et connaît une croissance sans précédent.

La convivialité, la bonne entente et une utilisation agréable du site ont toujours été nos points forts et nous aimerions que cela dure toujours.

Mais la communauté grandissant, les divergences de points de vue devenaient de plus en plus prononcées et la convivialité du site était par conséquent menacée. Il était donc temps pour nous d'y remédier et nous avons fait ce que beaucoup d'autres types de communautés font afin de protéger les intérêts de tous. Nous avons rédigé un texte régissant l'utilisation du site : La Charte Delcampe

1.2/ La Charte, pas toujours comprise

La Charte Delcampe est un résumé des lignes de conduites que les membres doivent adopter **dans l'intérêt de la communauté**.

Parce que la Charte s'inspire du bon sens et de notre expérience accumulés depuis les débuts du site, certains n'auront jamais à la consulter. Mais ce n'est malheureusement pas le cas de tous et lorsqu'un membre est en infraction avec notre Charte, c'est souvent à son insu.

En effet, un membre n'a pas forcément conscience que certains de ses intérêts personnels peuvent aller à l'encontre de ceux de la communauté.

Il convient donc, en plus d'appliquer la Charte, d'adopter un rôle préventif et explicatif. Si un membre est en infraction, il est en effet important qu'il en comprenne la raison et le bien fondé de notre Charte.

1.2/ L'application de la Charte ou la raison des modérateurs

L'application de la Charte ne doit donc pas se faire uniquement sur le plan curatif mais aussi sur le plan préventif. Comme vous pouvez tout de suite l'imaginer, informer, aider, appliquer et expliquer la Charte est une tâche énorme que l'équipe Delcampe ne peut assumer à elle seule, surtout face à la quantité croissante de membres et d'objets en vente.

Des membres volontaires, conscients de l'ampleur de la tâche, nous ont proposé leur aide. Ils ont accepté de servir les intérêts de la communauté. C'est de cette manière que notre programme de modérateurs a vu le jour.

2/ Qui sont les modérateurs ?

Les modérateurs sont des membres du site qui, par le biais d'une candidature spontanée, ont souhaité contribuer à cet effort visant à faire du site Delcampe un endroit agréable, convivial et sécurisé pour tous les collectionneurs.

Chaque candidature a été étudiée par l'équipe Delcampe et il est donc assez fréquent qu'un modo soit spécialisé dans un domaine assez particulier et que son champ d'action soit limité à ce domaine.

Voici une liste reprenant tous les modérateurs actuels ainsi que leur domaine de spécialisation.

3/ Concrètement, que font-ils ?

3.1/ Droits spéciaux

Afin de leur faciliter la tâche, les modérateurs se sont vu attribuer certains droits : Ils peuvent en effet déplacer et fermer des ventes ou des messages sur le Forum.

Mis à part ces droits spéciaux, ils n'ont aucun accès aux données privées liées aux ventes et aux utilisateurs du site, conformément aux législations concernant la vie privée.

3.2/ Procédure

Le rôle des modérateurs se limite donc à veiller à la bonne application de la Charte.

Autant que possible, il essayerons d'intervenir de manière préventive en vous informant de l'un ou l'autre problème concernant vos ventes.

Si le modo n'obtient aucun résultat ou réaction du membre suite à son/ses messages, il aura alors recours à ses droits spéciaux. Il est donc très important que vous preniez les messages des modérateurs en considération car un silence de votre part pourrait être mal interprété.

Il se peut aussi que parfois, des ventes ou messages nécessitent une suppression immédiate sans préavis. Mais cela dépend de la gravité et de l'urgence de la situation.

3.3/ Pas d'accord !

Il arrive parfois qu'une action entreprise par un modérateur sur vos messages ou ventes ne vous convienne pas. C'est souvent le cas chez les membres qui méconnaissent la Charte et ne comprennent pas son bien fondé.

Si par contre vous connaissez bien les termes de notre Charte, contactez le modérateur afin de lui faire part des raisons de votre désaccord.

Si vos raisons sont suffisamment légitimes et ne portent nullement préjudice aux intérêts de la communauté, un débat suivra d'abord au sein de l'équipe des modérateurs, ensuite au sein de l'équipe Delcampe et si nécessaire, un sondage sera effectué.

À l'issue des débats, une modification de la Charte pourra alors être envisagée.

3.4/ Communiquer avec un modo

À l'instar de vos communications avec d'autres membres ou un membre de l'équipe Delcampe, il est primordial qu'un ton courtois soit observé et que les remarques restent objectives.

Les modérateurs sont, tout comme l'équipe Delcampe, toujours à l'écoute des membres. Ils sont humains eux aussi et répondront toujours aux emails, en fonction de leur disponibilités. N'oubliez pas que les modérateurs sont avant tout des utilisateurs du site qui ont décidé de nous aider de façon bénévole.

Un dialogue qui démarre sur de mauvaises bases risque de n'aboutir à rien alors que si vous restez courtois et objectif, vos remarques seront vues d'un œil constructif.

Aussi, n'attendez pas d'être contacté par un modo et n'hésitez pas à lui demander conseil si vous avez des doutes concernant vos ventes.

4/ Motifs d'interventions récurrents

Les modérateurs agissent toujours Charte à l'appui et jamais pour raison personnelle. La Charte défend les intérêts de la communauté et non de particuliers. Si certains termes de notre Charte ne vous paraissent pas clair ou si vous êtes d'avis contraire, n'hésitez pas à nous en faire part.

4.1/ Mauvaise catégorie

Delcampe étant un site spécialisé dans les collections, des catégories spécialisées ont du être créées afin de faciliter la recherche des acheteurs.

Un objet mal placé peut :

- encombrer les résultats lorsqu'un acheteur effectue une recherche
- ne jamais être vendu car placé dans une catégorie inadaptée
- déranger les autres ventes et vendeurs qui verraient les catégories qu'ils utilisent devenir désordonnées voire incompréhensibles

Le modo vous contactera alors soit pour vous suggérer le déplacement, soit pour vous signaler que l'objet a déjà été déplacé vers une catégorie plus adaptée.

Certaines catégories peuvent toutefois prêter à confusion. Il convient alors de nous soumettre votre cas et, si possible, vos suggestions pour que nous envisagions d'améliorer la structure de nos catégories.

Finalement, n'utilisez les catégories 'autres' que si aucune catégorie spécifique n'existe déjà. De même pour les catégories 'à identifier' qui sont réservés aux objets effectivement non identifiés.

4.2/ Doublons

Afin de mettre en avant un objet et de le rendre plus accessible, certains vendeurs choisiront de créer plusieurs ventes dans plusieurs catégories différentes pour un seul et même objet.

Un doublon peut :

- Entraîner des conflits lorsque deux ventes sont menées à terme alors qu'un seul objet existe
- Créer une concurrence déloyale pour les membres qui utilisent les options de mise en avant
- Polluer les catégories de ventes factices
- Augmenter considérablement le nombre d'objets mis en vente et rendre les recherches fastidieuses.
- Augmenter l'offre par rapport à la demande et réduire les montants offerts.

Parfois, il est possible qu'un vendeur possède plusieurs fois le même objet. Ici encore, le modérateur est autorisé à intervenir parce que :

- Créer plusieurs fois la même vente dévaluent l'objet
- Une fois encore, plusieurs ventes identiques, que ce soit dans une même catégorie ou dans plusieurs catégories différentes, encombrant les résultats de recherches effectuées par les acheteurs.

Les doublons et les ventes placées dans des mauvaises catégories sont souvent liés et sont tous deux des dérivés de la gratuité de nos mises en vente. Les avantages sont toujours accompagnés d'inconvénients. Pour conserver la gratuité des mises en vente, il est important de ne pas en abuser.

4.3/ Fraudes

Lorsqu'un modo a un doute ou s'il a été contacté par un autre membre ayant des doutes, ou s'il est convaincu qu'il s'agit clairement d'une tentative de fraude, la vente sera fermée sans préavis et donnera suite à une investigation de l'équipe Delcampe.

4.4/ faux, reproductions et contrefaçons

Lorsqu'un objet mis en vente n'est pas authentique et qu'il n'est pas signalé comme tel, le modo contactera alors le vendeur pour lui demander de le signaler clairement dans le titre et dans la description.

Une réponse rapide du vendeur est exigée car la vente peut être fermée rapidement par mesure de prévention, toujours dans l'intérêt des membres.

Les contrefaçons sont quant à elles interdites et les ventes peuvent être clôturées immédiatement sans préavis (ex : sacs, montres, parfums, ...).

Une fois encore le modo joue ici un rôle préventif dans la mesure où il peut clôturer les ventes de contrefaçons avant que ces ventes fassent l'objet de poursuites.

4.5/ Publicité

Lorsqu'une adresse email ou un lien Internet vers un site commercial, entre autres, est affiché sur une des pages d'un membre, cela peut être considéré comme une tentative de transaction externe au site.

Les personnes cherchant à effectuer des transactions en dehors du site ne cherchent pas seulement à être exemptés de commissions de vente mais aussi à échapper à notre vigilance. Méfiez-vous donc de ce type de vendeurs, aussi bien pour vous que pour le bon fonctionnement du site.

De telles ventes peuvent être clôturées sans préavis.

4.6/ Objets interdits ou contestables

Une liste des objets interdits et contestables est à votre disposition dans notre Charte (4.1).

4/ Devenir modo

Pour cela, rien de plus simple : envoyez votre candidature accompagnée de votre domaine de spécialisation, un bref descriptif de votre expérience dans ce domaine et vos motivations à mario@delcampe.com

A vos souris et à bientôt !

