

Sage Customer Community

Principes régissant la participation à la communauté



(Dernière mise à jour : 25 janvier 2017)

Le présent document a pour objet Sage Customer Community, ses principes modérateurs, la définition de la notion de contenu inapproprié et les modalités de signalement d'un tel contenu. Nous espérons que vous ferez une utilisation active et constructive de Sage Customer Community. Il est demandé à l'ensemble des utilisateurs de Sage Customer Community de faire preuve, à tout moment, de modération et de respect vis-à-vis des idées et opinions de chacun.

1. Quelles sont les meilleures astuces pour utiliser la Sage Customer Community ?

Afin de s'assurer que l'utilisation de la Sage Customer Community soit une expérience positive et enrichissante, vous trouverez ci-après quelques conseils utiles.

- **Soyez pertinent** – Les personnes souhaitent avoir des informations pertinentes. L'objet de la Sage Customer Community est de permettre aux membres de la communauté et aux clients utilisateurs des produits et services Sage d'interagir entre eux. Elle est conçue comme un service qui permet aux clients de s'entraider pour un meilleur accès à la connaissance et au support et d'échanger leurs idées et informations relatives aux produits Sage. Nous vous encourageons à poser toute question que vous pourriez avoir et qui aurait pour objet les produits Sage ou le business en général.
- **Soyez courtois** – Chacun des participants à la Sage Customer Community souhaitant pouvoir bénéficier d'une expérience positive, il revient à chacun de s'assurer qu'il ne nuit pas à l'expérience d'un autre participant à la Sage Customer Community.
- **Soyez prudent** – Dans une communauté en ligne, la plupart des gens sont disposés à offrir des conseils et de l'aide, mais il convient de garder à l'esprit que les conseils sont le fruit d'une expérience personnelle dans un contexte bien précis et que chacun reste responsable de décider de les suivre ou non. En cas de doute sur un conseil prodigué par un membre de la communauté, il convient d'investiguer avant de décider de suivre ledit conseil. La publication d'information à caractère personnel, tel que le nom et les coordonnées, reste soumis au pouvoir discrétionnaire de chacun. Si un membre de la communauté demande des renseignements personnels, tel qu'un numéro de compte, une adresse ou un mot de passe, il convient de ne pas les lui fournir.

2. Que recouvre la notion de contenu inapproprié ?

Toute utilisation de Sage Customer Community doit s'effectuer de manière appropriée, légale et honnête. Il est impossible d'établir une liste exhaustive de tout ce qui pourrait être qualifié d'inapproprié, mais en voici quelques exemples :

- **Langage inapproprié** – Est interdite toute utilisation d'un mot ou d'une expression à caractère indécent, injurieux ou inapproprié. Cela comprend toute utilisation même partielle, notamment à l'aide d'un astérisque ou toute autre signe de ponctuation.
- **Contenu illégal** – Est interdite toute publication d'un contenu (i) qui représente une atteinte à un droit protégé par un brevet, une marque, un droit d'auteur, ou tout autre droit de propriété ; (ii) qui contient des virus, des codes informatiques ou fichiers conçus pour altérer, endommager ou limiter le bon fonctionnement de tout logiciel ou matériel informatique ; (iii) qui contrevient à une réglementation en vigueur ; ou (iv) qui suggère ou encourage une quelconque activité illicite.
- **Contenu confidentiel** – Est interdite toute utilisation de Sage Customer Community ayant pour objet des informations confidentielles, que cette information confidentielle vous concerne personnellement ou concerne votre entreprise, un logiciel Sage ou de manière générale toute personne physique ou morale. Ceci comprend notamment toute information propriétaire, tout secret commercial, les modalités ou l'existence même de contrat dont Sage est partie, tout accord de confidentialité, et de manière générale toute information qui par nature doit être considérée comme confidentielle.
- **Spam** – Est interdit tout spam sous quelque forme que ce soit. Ceci comprend notamment le fait de publier un contenu non pertinent, des liens URL, des enquêtes, des concours, des courriers indésirables ou bien encore la publication répétitive de messages automatisés et de publicités non autorisées dans Sage Customer Community.
- **Publicité** – Est interdit tout message à caractère publicitaire ou sollicitation, quel que soit l'activité, la société, la personne, le produit ou le service concerné, sauf autorisation écrite et préalable de Sage.
- **Offres d'emplois** – Est interdite toute utilisation de Sage Customer Community ayant pour objet la publication d'offres d'emploi ou des postes à pourvoir.
- **Comportement choquant et menaçant** – Est interdite toute attitude visant à atteindre personnellement un autre membre de la communauté par le biais d'un contenu ou comportement à caractère humiliant, choquant, injurieux, insultant, harcelant ou menaçant. D'une manière générale, est interdite toute publication d'un contenu à caractère choquant, désobligeant ou diffamatoire pour quelque tiers que ce soit, qu'il soit ou non membre de la Sage Customer Community. Il ne sera fait preuve d'aucune tolérance vis-à-vis de toute forme d'harcèlement ou de dénigrement fondé sur l'âge, la race, la religion, le pays d'origine, l'orientation sexuelle ou un quelconque handicap.
- **Provocation** – Est interdite toute forme de provocation quelle qu'elle soit. Il faut entendre par provocation, toute publication délibérée d'un contenu ayant pour objet d'irriter ou d'insulter d'autres membres de la communauté.
- **Controverse** – Les membres de la communauté doivent éviter tout échange ayant pour objet une controverse de nature personnelle. Ils ne doivent en aucun cas publier de commentaires à caractère déplacé ou agressif

ayant pour objet ou finalité d'élever ou d'entretenir un conflit avec d'autres membres de la communauté. Toutes mesures seront prises afin de faire cesser de tels agissements.

- **Mauvais comportement envers le personnel de Sage** – Les modérateurs de Sage et autres membres du personnel ne cessent d'œuvrer pour que Sage Customer Community soit un outil agréable à utiliser pour tous. Toutes mesures seront prises afin de faire cesser tout mauvais comportement à l'égard des modérateurs ou des membres du personnel de Sage.

3. Comment signaler un contenu ou un comportement inapproprié ?

Sage Customer Community utilise des filtres automatisés visant à identifier et bloquer tout contenu injurieux ou inapproprié.

Des contrôles non automatisés sont également mis en place pour assurer une surveillance de la Sage Customer Community. Ces contrôles n'ayant pas un caractère systématique, chaque utilisateur est invité à signaler tout abus ou comportement inapproprié qu'il pourrait constater. Tout signalement d'une publication, d'un contenu ou d'un comportement suspect fera l'objet d'un examen. En cas de doute concernant le comportement d'un tiers dans Sage Customer Community, il suffit de signaler ledit comportement soit en utilisant le bouton prévu à cet effet situé dans la publication concernée, soit en utilisant l'adresse suivante communityadmin@sage.com. Une enquête sera dès lors diligentée pour examiner le problème.

Bien que tout signalement soit suivi par les modérateurs de Sage, il ne peut être garanti qu'une réponse individuelle ne soit apportée à chacune des personnes à l'origine de ce signalement.

4. Quelle est la procédure de modération ?

Des rappels ayant pour objet les conditions d'utilisation de Sage Customer Community pourront être envoyés ponctuellement aux membres de la communauté. Si nécessaire, des avertissements seront adressés aux membres de la communauté pour sanctionner des publications, des contenus ou certains comportements suspects. Tout destinataire d'un rappel ou avertissement se doit de lire attentivement le message transmis lequel comprendra généralement des conseils afin d'éviter que le problème ne se reproduise.

En cas de plainte ayant pour objet un contenu précis ou un comportement particulier dans Sage Customer Community pouvant être considéré comme suffisamment grave pour justifier des mesures complémentaires, la suspension ou la suppression permanente de l'accès à Sage Customer Community pourra être effectuée à l'encontre de l'utilisateur concerné.

Le fait de publier des messages à caractère publicitaire, de contacter d'autres membres de la communauté ou d'utiliser toute information disponible dans Sage Customer Community pour contacter d'autres membres de la communauté aux fins de promouvoir des produits ou services est susceptible d'entraîner la suppression, sans préavis et définitive, de l'accès à Sage Customer Community pour l'utilisateur en question, sauf si Sage avait préalablement autorisé par écrit ledit utilisateur à mener de telles actions dans Sage Customer Community.

La suspension immédiate ou la suppression définitive de toute publication, tout contenu, de tout accès d'un membre de la communauté à Sage Customer Community pourra être effectuée si Sage considère ou estime une telle mesure appropriée. Sage se réserve également le droit de modifier son approche en matière de modération chaque fois qu'elle l'estimera nécessaire.

Sage ne surveille pas activement les communications entre les membres de sa communauté (notamment les messages à caractère privé) dans Sage Customer Community. Toutefois, Sage peut être amenée à enregistrer et utiliser certaines publications dans le cadre d'une enquête concernant un éventuel abus commis dans Sage Customer Community.

Toute personne qui a enregistré un profil personnel dans Sage Customer Community peut choisir les personnes qui pourront se connecter à son profil personnel. En cas de connexion avec un membre de la communauté, s'il s'avère que celui-ci transmet par la suite des messages à caractère publicitaire ou inappropriés, vous pouvez choisir de déconnecter cet utilisateur pour qu'il ne puisse plus vous contacter dans Sage Customer Community. Dans une telle hypothèse, il est recommandé de signaler ce comportement à l'adresse suivante : communityadmin@sage.com.

5. Comment poser toute question relative à Sage Customer Community ?

En cas de moindre interrogation concernant le processus de modération ou toute décision particulière prise par Sage, il est demandé de ne pas en discuter ouvertement sur le site. Le respect de la confidentialité est important pour les membres de la communauté, ainsi que pour les modérateurs Sage et il convient de pouvoir garantir que chaque question soit traitée de manière appropriée. Toute question ou demande d'intervention sera examinée conformément aux principes et aux meilleures pratiques en vigueur chez Sage qui s'efforcera toujours de prendre des décisions de manière objective et raisonnable.

Toute question ou réclamation ayant pour objet la procédure de modération doit être adressée à communityadmin@sage.com. Une réponse sera apportée dans les meilleurs délais.

Nous sommes impatients de vous retrouver dans Sage Customer Community !