



GUIDE DU MODÉRATEUR

L'Art de la Garde : Manuel de Formation et d'Éthique
(Proposé par Psewdg et la communauté du Sanctuaire)



PAR PSEWDG



SOMMAIRE / ORDRE DE MISSION

Introduction : Bienvenue dans la Garde

Chapitre 1 : L'Éthique de la Garde – Rôle et Posture

Chapitre 2 : Le Code de conduite – Règles et Philosophie

Chapitre 3 : L'Arsenal Technique – Maîtriser l'Interface

Chapitre 4 : Les Incantations – Commandes et Bots

Chapitre 5 : Le Marteau de Justice – Gradation des Sanctions

Chapitre 6 : État d'Urgence – Gestion de Crise

Chapitre 7 : La Communication Invisible – Discord et Bien-être

Conclusion : L'Honneur du Service



INTRODUCTION : L'APPEL DE LA GARDE

Si vous tenez ce document entre les mains (ou sur votre écran), c'est que vous aspirez à devenir plus qu'un simple spectateur. Vous souhaitez obtenir l'Épée Verte, ce badge distinctif des modérateurs sur Twitch.

Mais attention : la modération n'est pas un titre de noblesse, ni un pouvoir pour flatter l'ego. C'est une fonction essentielle et une responsabilité.

Ce guide a été forgé au sein du Sanctuaire de Psewdg, un espace où la bienveillance et l'expertise technique sont reines. Nous l'avons conçu pour être universel. Que vous soyez déjà modérateur, que vous souhaitiez le devenir, ou que vous soyez un streamer cherchant à former sa propre équipe, ce manuel est votre boussole.

Vous y apprendrez comment gérer une foule, désamorcer des conflits, maîtriser les outils techniques et protéger une communauté, quelle qu'elle soit.

Prenez le temps de le lire. Imprégnez-vous de cette philosophie. Et rappelez-vous toujours : l'épée la plus efficace est celle qui reste au fourreau le plus longtemps possible.

Bonne formation.

Psewdg

CHAPITRE 1 : L'ÉTHIQUE DE LA GARDE - RÔLE ET POSTURE

Bienvenue dans le cœur du réacteur. Avant de parler de technique ou de boutons "Ban", nous devons calibrer votre boussole morale. Un modérateur qui connaît les commandes mais qui a la mauvaise attitude peut détruire une communauté plus vite qu'un troll.

Voici les principes fondamentaux pour devenir un pilier de confiance pour n'importe quel streamer.

A. LE GARDIEN DE L'AMBIANCE : HÔTE AVANT D'ÊTRE POLICIER

Oubliez l'image du videur de boîte de nuit qui croise les bras et cherche la bagarre. Un excellent modérateur agit comme un Maître d'Hôtel.

Votre mission première n'est pas de punir, mais d'accueillir.

- **La Première Impression** : Lorsqu'un nouveau viewer arrive, si le streamer est concentré sur son jeu, un "Bienvenue" de votre part fait toute la différence. Un spectateur accueilli se sent considéré et hésitera deux fois avant de perturber le live.
- **La Pédagogie d'abord** : 90% des "infractions" sont des maladresses.

Situation : Un viewer écrit TOUT EN MAJUSCULES.

Mauvais Réflexe : Le Timeout immédiat sans un mot.

Le Réflexe Pro : "Salut @Pseudo ! Attention à tes majuscules, on a l'impression que tu nous cries dessus 😊".

L'Escalade Graduée : On ne sort pas le bazooka pour tuer une mouche. La sanction ne tombe que si la personne refuse de comprendre.

B. LA NEUTRALITÉ BIENVEILLANTE : LE ROCHER DANS LA TEMPÊTE

En tant que Modérateur, vous n'êtes plus un simple viewer. Vous représentez l'autorité de la chaîne. Vos émotions doivent rester au vestiaire.

- **Ne nourrissez pas le Troll** : Un individu toxique cherche une seule chose : votre colère. S'il vous insulte et que vous lui répondez par le sarcasme ou l'agressivité, il a gagné. Votre arme la plus puissante est le silence. Supprimez, bannissez, mais ne lui offrez pas le spectacle de votre énervement.
- **L'Impartialité Totale** : C'est le point le plus difficile. Si votre meilleur ami vient sur le chat et brise une règle (spam, insulte, spoil), il doit être averti comme n'importe qui d'autre. Le favoritisme est le poison qui tue la confiance d'une communauté.
- **La Règle des 2 Secondes** : Avant de cliquer sur une sanction, prenez une inspiration. "Est-ce que ce message mérite vraiment ça, ou est-ce que je suis juste de mauvaise humeur ?"

C. LA RELATION AVEC VOTRE STREAMER : COPILOTES DE RALLYE

Imaginez que le stream est une voiture de course lancée à pleine vitesse. Le streamer est au volant (il gère le jeu, l'animation, la technique). Vous êtes ses copilotes.

- **Nettoyez la route** : Le regard du streamer fait des allers-retours constants entre le jeu et le chat. Si le chat est pollué par du spam ou des disputes, il perd sa concentration. Votre rôle est de garder la route dégagée pour qu'il puisse interagir avec les gens intéressants.

- **Il est le Capitaine** : Vous êtes là pour l'aider, mais il a le dernier mot. S'il décide de dé-bannir quelqu'un que vous avez sanctionné, ou de laisser passer une blague limite parce qu'il connaît le contexte, ne le prenez pas personnellement. C'est sa chaîne, c'est sa responsabilité finale.
- **Le Canal Secret** : Si vous devez lui dire quelque chose d'urgent (un problème de son, un raid imminent), ne le faites pas dans le chat public où il risque de le rater. Utilisez un canal Discord privé ou les chuchotements.

D. CE QUE VOUS N'ÊTES PAS (LES PIÈGES DE L'EGO)

Pour finir ce chapitre, voici les trois costumes qu'il ne faut jamais enfiler :

- **Le Robot** : Vous êtes humain. Vous avez le droit à l'humour, à la discussion. Ne soyez pas juste une machine à distribuer des liens. Participez à la fête !
- **Le Shérif** : Ne cherchez pas le conflit là où il n'y en a pas. Un modérateur qui intervient toutes les 30 secondes pour reprendre les gens sur l'orthographe ou des détails insignifiants devient vite insupportable et tue l'ambiance.
- **La Star** : Le badge d'épée verte attire l'attention, mais le stream ne tourne pas autour de vous. N'utilisez pas votre statut pour monopoliser la conversation ou régler vos comptes personnels.

CHAPITRE 2 : LE CODE DE CONDUITE - RÈGLES ET PHILOSOPHIE

Si le Chapitre 1 était votre boussole, celui-ci est votre carte. Pour faire régner l'ordre, il faut connaître la loi. Chaque chaîne a ses règles spécifiques, mais au Sanctuaire, nous avons identifié une structure universelle qui fonctionne partout.

Nous divisons les comportements en trois catégories : les Lignes Rouges, les Zones Grises et la Gestion Technique.

A. LES PILIERS NON-NÉGOCIABLES (TOLÉRANCE ZÉRO)

Ce sont les règles sacrées, valables sur 99% des chaînes Twitch. Si l'une d'elles est brisée, la sanction doit être immédiate.

- **Le Respect Absolu** : Le racisme, le sexisme, l'homophobie, la transphobie ou toute forme de harcèlement n'ont pas leur place sur Twitch. Nous ne débattons pas avec la haine, nous l'expulsons.
- **Pas de Publicité (Auto-Promo)** : Le chat n'est pas un panneau d'affichage gratuit. Un viewer qui arrive pour dire "Venez voir ma chaîne, je live aussi !" vole l'attention du streamer que vous protégez.
- **Sujets "Toxiques" (Politique / Religion / Drames)** : Twitch est une bulle d'évasion. Sauf si le stream est dédié à l'actualité, on ne vient pas ici pour débattre des élections ou du dernier scandale Twitter.

B. LES ZONES GRISES : L'ART DU JUGEMENT

C'est ici que votre intelligence humaine est supérieure à un robot de modération. Ce sont des comportements qui ne sont pas "interdits" par nature, mais contextuels

- **Le "Backseat" (Donner des conseils non sollicités) :**

Le problème : L'aide non sollicitée gâche la découverte du jeu pour tous.

Votre action : Sauf demande explicite, supprimez l'indice avec ce rappel : "Pas de backseat tant que le streamer ne demande pas, merci !".

- **Le "Spoil" (Gâcher l'histoire) :**

C'est l'ennemi public N1 sur les jeux narratifs ou les films. Un spoil majeur mérite souvent une sanction lourde et immédiate

- **L'Humour Limite :**

On aime rire. Mais si une blague met mal à l'aise ou devient lourde, intervenez. Fiez-vous à la réaction du streamer et votre instinct.

C. LA POLITIQUE DES LIENS ET DES CLIPS

Par sécurité, Twitch bloque les liens automatiquement pour éviter le phishing ou le contenu inapproprié. En tant que modo, vous êtes le douanier

- **Le "!permit" (L'autorisation) :** Si un viewer de confiance veut partager un lien pertinent (son portfolio, une source), vous pouvez l'autoriser temporairement

Condition vitale : Vous devez être SÛR du contenu

- **Les Clips :**

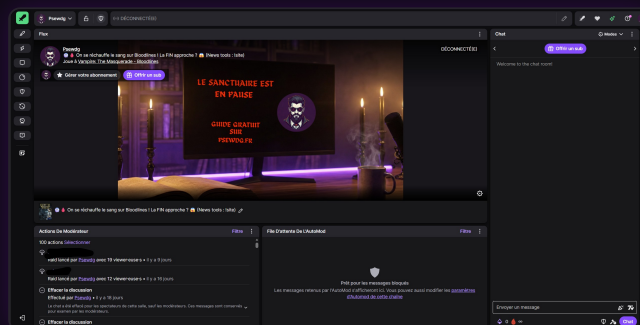
Les clips de la chaîne en cours sont généralement les bienvenus mais les clips d'autres chaînes doivent être validés avant

- **Le Spam :** Même si le contenu est drôle, si quelqu'un l'envoie 5 fois de suite pour attirer l'attention, demandez-lui d'arrêter

CHAPITRE 3 : L'ARSENAL TECHNIQUE - MAÎTRISER L'INTERFACE

Maintenant que vous avez l'esprit du Gardien, il faut en maîtriser les outils. Twitch ne vous laisse pas désarmé face au chaos. La plateforme offre un tableau de bord complet, presque un cockpit d'avion, appelé la Vue Modérateur (ou Mod View).

Que vous modériez pour le Sanctuaire ou pour une autre chaîne, maîtriser cet interface est ce qui différencie un amateur d'un professionnel.



A. LE COCKPIT : LA "VUE MODÉRATEUR" (MOD VIEW)

C'est votre bureau de travail. Pour y accéder, cliquez sur la petite épée sous la zone de chat (ou tapez /mod dans le chat).

- **Pourquoi l'utiliser ?** Elle vous permet de voir ce que le streamer et les viewers ne voient pas : les messages supprimés, les actions des autres modérateurs et les alertes de sécurité (AutoMod).
- **La personnalisation :** Ce tableau de bord est modulable. Vous pouvez déplacer les fenêtres (widgets) selon vos besoins.
- **Le conseil Psewdg :** Gardez toujours la fenêtre "File d'attente d'AutoMod" et "Actions de modération" bien visibles. C'est là que s'affichent les messages

suspects bloqués par le robot avant même qu'ils n'apparaissent dans le chat public.

B. LE CASIER JUDICIAIRE : LIRE L'HISTORIQUE UTILISATEUR

Un bon juge ne rend pas son verdict sans connaître le passé de l'accusé. Sur Twitch, c'est pareil. Avant de sanctionner, cliquez sur le pseudo de la personne (ou tapez /user pseudo dans la Vue Modérateur).

Vous aurez accès à sa "Carte d'Identité" :

- **Date de création du compte** : Un compte créé il y a 10 minutes qui insulte est probablement un troll jetable (Ban immédiat). Un compte vieux de 5 ans qui dérape a peut-être juste passé une mauvaise journée ou a été maladroit.
- **Historique des messages** : A-t-il été positif par le passé ? Est-ce son premier message ?
- **Les "Notes de Modération"** : C'est votre arme secrète. Vous pouvez laisser une note invisible sur un viewer.

Exemple d'usage : Si un viewer est "lourd" mais pas méchant, notez-le : "Averti le 12/05 pour backseat". Si un autre modérateur a affaire à lui deux semaines plus tard, il saura que c'est une récidive.

C. LE LANGAGE DES SIGNES : LES ICÔNES À CONNAÎTRE

Dans le feu de l'action, vous n'avez pas le temps de taper des commandes. Vous devez réagir aux icônes qui apparaissent à côté des messages (en passant la souris dessus) :

-  **La Poubelle** : Supprime le message. Le viewer ne peut plus écrire pendant quelques secondes. C'est l'avertissement léger.
-  **L'Horloge** : Le Timeout (Exclusion temporaire). C'est la sanction standard.
-  **Le Sens Interdit** : Le Ban (Exclusion définitive). À n'utiliser qu'en cas de faute grave.
-  **L'Épingle** : Permet d'accrocher un message important en haut du chat pour que tout le monde le voie (ex: une question pertinente ou une annonce du streamer).

D. GÉRER LES PUBS ET LES PRÉDICTIONS (LE COPILOTE)

Sur certaines chaînes (comme au Sanctuaire), le streamer peut vous déléguer la gestion de l'animation pour se concentrer sur son jeu.

- **Les Publicités** : Lancer une pub manuellement (90 secondes) permet souvent d'éviter les "Pre-rolls" (les pubs qui se lancent quand un nouveau viewer arrive).
La stratégie : Lancez une pub quand le streamer fait une pause (toilettes, aller chercher à boire) ou entre deux parties. Jamais pendant un moment fort !
- **Les Prédications et Sondages** : C'est un excellent moyen d'animer le chat.
Exemple : "Psewdg va-t-il réussir ce boss du premier coup ?" (Oui / Non).
Votre rôle : Lancer le pari, et surtout le résoudre (donner le résultat) dès que l'action est terminée pour distribuer les points de chaîne.

E. L'ARMURERIE AVANCÉE : LES OUTILS TIERS (TWITCHAT & CHATTERINO)

La "Vue Modérateur" de Twitch est très bien, mais elle a un défaut : elle est lourde. Elle demande d'avoir le navigateur ouvert, la vidéo chargée... Pour les modérateurs "Snipers" qui veulent de la réactivité pure sans lag, il existe des logiciels externes.

- **Twitchat (L'outil confort)** : C'est un logiciel léger qui affiche uniquement le chat.

L'avantage tactique : Vous pouvez surveiller le chat du Sanctuaire discrètement au travail ou sur un deuxième écran sans lancer la vidéo (ce qui économise votre processeur et votre batterie).

Il offre souvent une meilleure visibilité des mentions, des couleurs et des messages supprimés.

- **Chatterino (L'outil Matrix)** : Pour les plus "Tech" d'entre vous. C'est l'outil de référence des gros modérateurs. Il permet de gérer plusieurs chaînes en même temps. C'est moche (ça ressemble à un fichier Excel), mais c'est d'une efficacité redoutable pour ne rater aucun message.

CHAPITRE 4 : LES INCANTATIONS - COMMANDES ET BOTS

Si l'interface visuelle est votre cockpit, le clavier est votre baguette magique. Parfois, cliquer sur des boutons prend trop de temps. Dans l'urgence, ou pour des actions précises, vous devez maîtriser les "Slash Commands" (les commandes qui commencent par / ou !).

Ce sont vos incantations. Apprenez-les par cœur.

Menu	Command	Options	Location	GCD	UCD	Enabled	
Commands ready							
Ban	ban		Header	Start	0	0	Yes
Bancler	bancler		Header	Start	0	0	Yes
Carte au rebrous	redraw		Header	Start	0	0	Yes
Carte en bas	top		Header	Start	0	0	Yes
Carte en haut	head		Header	Start	0	0	Yes
Catégorie	category		Header	Start	0	0	Yes
Change size	resize		Header	Start	0	0	Yes
Channel	chan		Header	Start	0	0	Yes
Emoteonly	emoteonly		Header	Start	0	0	Yes
Follow mode	follow		Header	Start	0	0	Yes
Follow mode off	followoff		Header	Start	0	0	Yes
Inviteur only	inviteonly		Header	Start	0	0	Yes
Leave room path	leave		Path	Start	3000	0	Yes
Leave room path	leave		Header	Start	10	0	Yes
Modèle show	show		Header	Start	0	0	Yes
Stop chat	stopchat		Header	Start	15	0	Yes
Stop mode off	stopmodeoff		Header	Start	0	0	Yes
Stop mode	stopmode		Header	Start	0	0	Yes
Sub only	subonly		Header	Start	0	0	Yes
Sub only off	subonlyoff		Header	Start	0	0	Yes
Time out	timeout		Header	Start	0	0	Yes
Unban	unban		Header	Start	0	0	Yes
Unfollow	unfollow		Header	Start	0	0	Yes
Unmute	unmute		Header	Start	0	0	Yes
Warn	warn		Header	Start	0	0	Yes

A. LES COMMANDES NATIVES INDISPENSABLES (LE KIT DE SURVIE)

Ces commandes fonctionnent sur n'importe quelle chaîne Twitch, sans aucun bot. Tapez-les directement dans la barre de chat.

- **/timeout [pseudo] [secondes]** : La sanction chirurgicale.

Usage : /timeout Troll123 600 (Exclut Troll123 pour 10 minutes).

Pourquoi l'écrire ? C'est plus précis que le bouton qui propose des durées fixes. Vous pouvez mettre quelqu'un au coin pour exactement 1 seconde (juste pour effacer ses messages) ou 24 heures.

- **/ban [pseudo]** : L'exil définitif.

Usage : /ban SpammerFou.

Note : Si vous vous trompez, la commande inverse est /unban [pseudo].

- **/clear** : Le nettoyage de zone.

Effet : Efface l'historique du chat pour tout le monde (sauf les modérateurs qui voient toujours tout).

Quand l'utiliser ? Si quelqu'un a spoilé la fin d'un film, ou si une insulte très grave a été affichée. Ne l'utilisez pas pour rien, cela coupe les conversations en cours.

- **/slow [secondes]** : Le ralentisseur.

Effet : Oblige les viewers à attendre X secondes entre deux messages.

Quand l'utiliser ? Quand le chat défile trop vite et devient illisible (souvent lors d'un Raid ou d'un moment de hype intense). Tapez /slowoff pour désactiver.

B. MAÎTRISER NIGHTBOT ET STREAMER.BOT (LES ASSISTANTS)

Au Sanctuaire, nous utilisons des robots pour nous aider. Ils répondent aux commandes commençant par un point d'exclamation !.

- **Gestion du Stream (!title / !game) :**

Je change de jeu mais j'oublie de changer le titre ? C'est à vous de le faire.

Commande : !game Elden Ring ou !title [FR] On tente le boss final !

Pourquoi c'est vital ? Un mauvais titre ou un mauvais jeu empêche les nouveaux viewers de nous trouver.

- **La Promotion (!so) :**

Le "Shoutout" (Dédicace). Quand un streamer ami passe nous voir ou nous raid, on lui fait honneur.

Commande : !so @PseudoDuStreamer

Effet : Le bot affiche un lien vers sa chaîne et invite les gens à aller le suivre. C'est la base de la courtoisie entre streamers.

- **Le Permis de Lien (!permit) :**

Comme vu au Chapitre 2, si vous voulez autoriser un viewer à poster un lien.

Commande : !permit @Viewer (Il a alors 60 secondes pour poster son lien).

C. LES MODES DE PROTECTION : L'ARME ATOMIQUE

Parfois, la modération individuelle ne suffit plus (exemple : attaque de bots massive ou chat incontrôlable). Vous devez alors activer des boucliers globaux.

- **Mode "Emotes Only" (/emoteonly) :**

Effet : Les gens ne peuvent poster que des smileys. Plus aucun texte.

Usage : Idéal pour calmer une situation tendue tout en laissant les gens s'exprimer, ou pour éviter les spoils lors d'une cinématique importante.

- **Mode "Sub Only" (/subscribers) :**

Effet : Seuls les abonnés payants (et VIP/Modos) peuvent parler.

Usage : C'est le bouclier ultime en cas de "Hate Raid" (attaque de haine). Cela coupe la parole à 99% des trolls instantanément.

Attention : À désactiver (/subscribersoff) dès que le danger est écarté, sinon on tue l'interaction avec les nouveaux.

- **Mode "Follower Only" (/followers [durée]) :**

Effet : Il faut suivre la chaîne depuis X temps pour parler.

Usage : /followers 10m (Il faut follow depuis 10 minutes pour parler). Très efficace pour empêcher les comptes créés à la minute de venir spammer.

CHAPITRE 5 : LE MARTEAU DE JUSTICE - GRADATION DES SANCTIONS

Avoir le pouvoir de faire taire quelqu'un est grisant, mais dangereux. Au Sanctuaire, nous appliquons le principe de la Réponse Proportionnée. On ne répond pas à une boulette de papier avec un lance-roquettes.

Voici l'échelle des sanctions, de la plus douce à la plus radicale.

A. L'AVERTISSEMENT VERBAL : LA PREMIÈRE BALLE À BLANC

C'est votre outil principal. 80% des interventions devraient s'arrêter là.

- **Le Principe** : Le viewer a fait une erreur (majuscules, petit spoil, blague lourde), mais sans malice. Il ne mérite pas d'être puni, juste d'être éduqué.
- **La Méthode** : Identifiez-le toujours avec l'arobase (@Pseudo) pour qu'il voie la notification.
- **La Phrase Type** : "Salut @Pseudo, attention aux majuscules s'il te plaît, ça pique les yeux 😊" ou "@Pseudo Pas de liens sans permission, merci !".
- *Notez le smiley ou le "merci"* : Cela montre que vous n'êtes pas fâché, juste vigilant.

B. LE TIMEOUT (EXCLUSION TEMPORAIRE) : LA MISE AU COIN

Si l'avertissement ne suffit pas, ou si l'action perturbe le live, on passe au Timeout. Le viewer reste connecté, mais ne peut plus écrire pendant une durée définie.

- **1 Seconde (La "Purge") :**
Effet : Cela supprime juste le message du chat, sans empêcher la personne de parler ensuite.
Usage : Pour effacer un spoil, une info privée (doxxing involontaire) ou un gros pavé illisible. C'est un "Oups, on efface ça".
- **600 Secondes (10 Minutes - Le Standard) :**
Effet : "Va prendre l'air et reviens quand tu seras calmé."
Usage : Pour quelqu'un qui s'énerve dans un débat, qui spamme malgré un avertissement, ou qui fait du "backseat" agressif. C'est la sanction éducative par excellence.
- **1 Heure ou plus (Le Cachot) :**
Usage : Pour les comportements limites qui frôlent le ban définitif. C'est la dernière chance avant l'exil.

C. LE BAN (EXCLUSION DÉFINITIVE) : LA PEINE CAPITALE

C'est l'exil. La personne ne pourra plus jamais parler sur le chat (et ne verra plus les messages des autres).

- **Quand l'utiliser ?**
 - Discours de haine (Racisme, homophobie, etc.).
 - Bots publicitaires (surtout ceux qui vendent des followers).
 - Trolls malveillants qui reviennent à la charge après un Timeout.
 - Menaces envers le streamer ou la communauté.

- **L'État d'Esprit** : Ne tremblez pas. Si quelqu'un vient pour détruire ce que nous avons construit, il n'a pas sa place ici. Bannissez, et passez à autre chose. Ne lui donnez pas d'importance.

D. GÉRER LES CONTESTATIONS (LE TRIBUNAL D'APPEL)

Les bannis peuvent faire une "Demande de débanissement" via Twitch. Vous verrez ces demandes dans votre interface modérateur.

- **Comment juger ?**

L'Excuse Sincère : "Désolé, j'avais bu/j'ai passé une sale journée, j'adore la chaîne, je ne recommencerai plus." -> On peut accorder une seconde chance.

Le Dénî : "Pourquoi je suis ban ? J'ai rien fait !" (alors que l'historique montre des insultes). -> Rejet.

L'Insulte : "Allez vous faire f*** bande de nazes, débannez-moi." -> Rejet définitif (et signalement à Twitch).

- **Le Conseil** : Ne débannez jamais quelqu'un à chaud. Laissez la demande "mariner" quelques jours ou semaines. S'ils tiennent vraiment à la communauté, ils attendront.

CHAPITRE 6 : ÉTAT D'URGENCE - GESTION DE CRISE

La plupart du temps, le stream est un long fleuve tranquille. Mais parfois, la tempête éclate. Une attaque de bots, une dispute qui dégénère, ou un crash technique du streamer.

Dans ces moments-là, je (Psewdg) suis souvent occupé à gérer l'urgence de mon côté. Le chat devient votre responsabilité exclusive. Pas de panique, voici les procédures d'urgence.



A. LE "HATE RAID" : PROCÉDURE BOUCLIER

Le cauchemar de tout streamer : des centaines de faux comptes (bots) débarquent en même temps pour spammer des insultes ou des liens malveillants.

- **La Règle d'Or** : NE RÉAGISSEZ PAS ÉMOTIONNELLEMENT. Ne leur parlez pas, ne les insultez pas. Ils cherchent l'attention. Coupez-leur l'oxygène.
- **La Procédure "Bouclier" (En 3 étapes)** :
 1. Verrouillez les portes : Passez immédiatement le chat en mode "Sub Only" (/subscribers) ou "Followers 1 mois" (/followers 30d). Cela stoppe net l'hémorragie.

2. Nettoyez les dégâts : Tapez /clear pour effacer l'horreur visuelle et protéger les yeux des viewers honnêtes.
 3. Signalez : Utilisez le bouton "Mode Bouclier" de Twitch (en haut du chat) si la situation est critique.
- **Après la tempête** : Une fois le raid passé, on déverrouille doucement et on reprend le cours du live comme si de rien n'était. "Désolé pour la gêne, reprenons !"

B. LE CONFLIT ENTRE VIEWERS : DÉSAMORCER LA BOMBE

Parfois, la menace vient de l'intérieur. Deux viewers réguliers qui s'écharpent sur un sujet politique, ou une blague qui tourne au vinaigre. L'ambiance devient lourde.

- **L'Intervention Chirurgicale** : N'attendez pas que je m'en mêle.
Phrase type : "@Pseudo1 @Pseudo2 On se calme s'il vous plaît. Ce n'est pas le lieu pour ce débat. Continuez en messages privés si vous voulez, mais ici on passe à autre chose. Merci."
- **Le Seau d'Eau Froide** : S'ils continuent, mettez un Timeout de 10 minutes aux DEUX protagonistes, peu importe "qui a commencé". Le but est de stopper le bruit, pas de rendre la justice.
- **La Diversion** : Une fois le silence revenu, posez une question sur le jeu ou lancez un sujet léger pour changer l'ambiance.

C. LE STREAMER A UN CRASH TECHNIQUE

Mon écran devient noir, le son coupe, ou mon PC plante. Je ne suis plus là pour parler. Le chat commence à paniquer : "F5 ?", "C'est fini ?", "Bug ?".

Vous devenez le Capitaine du navire fantôme.

- **Rassurez la foule** : Postez un message épinglé ou répétez régulièrement : "Psewdg a un petit souci technique, il redémarre. Restez là, on revient dans 2 minutes !".
- **Occupez le terrain** : C'est le moment de discuter avec la communauté. "En attendant, vous avez pensé quoi du boss ?" ou "Qui a vu le dernier film Marvel ?".
- **Le Lien Discord** : Si je communique avec vous via Discord (sur mon téléphone par exemple), relayez mes infos au chat : "Info de Psewdg : c'est sa box internet, il relance tout".

D. LES TROLLS SUBTILS : REPÉRER LES FAUX NAÏFS

Le troll basique insulte et se fait bannir. Le troll subtil (ou "Sealioning") est plus toxique : il pose des questions faussement innocentes pour énerver le streamer ou créer un malaise.

Exemple : "Pourquoi tu joues à ce jeu ? Il est nul non ?", "T'as l'air fatigué, tu devrais arrêter", "C'est bizarre ta façon de régler la caméra...".

- **Le Piège** : Il veut lancer un débat stérile. Si vous le bannissez, il crierà à l'injustice : "Je posais juste une question !".
- **La Riposte** : Ne débattiez pas.

Action : Supprimez le message (poubelle).

Message : "On n'est pas là pour juger le jeu/le physique, merci."

S'il insiste ("Ouin ouin censure"), c'est un Timeout ou un Ban. Le doute n'est plus permis.

CHAPITRE 7 : LA COMMUNICATION

INVISIBLE - DISCORD ET BIEN-ÊTRE

La lumière rouge "En Direct" s'éteint. Le spectacle est fini pour les viewers. Mais pour la Garde, le lien ne se coupe jamais vraiment. Une grande partie de votre efficacité repose sur ce qui ne se voit pas à l'écran.

A. LE CANAL "MODÉRATION" SUR DISCORD : LE QG

Twitch est la scène, Discord est les coulisses. Nous avons un canal textuel privé, réservé au staff. C'est notre Quartier Général.

- **Pourquoi l'utiliser ?**
 - Pour discuter d'un cas complexe sans polluer le chat Twitch.
 - Pour se coordonner : "Je pars manger, qui prend la relève ?".
 - Pour partager des infos sur des trolls connus (listes noires partagées entre streamers).
- **La Règle du Linge Sale** : Si vous n'êtes pas d'accord avec une de mes décisions ou avec l'action d'un autre modérateur, ne le dites jamais sur le chat Twitch. Cela affaiblit notre autorité. Venez en parler sur Discord après le live. En public, nous sommes un front uni.

B. LA SANTÉ MENTALE DU MODO : SAVOIR DIRE STOP

Vous êtes bénévole. Vous ne signez pas un contrat de travail de 35 heures. Le Sanctuaire doit rester un plaisir pour vous, pas une corvée.

- **Le Droit à la Déconnexion** : Vous avez le droit d'être fatigué, d'avoir un rendez-vous, ou juste envie de regarder le stream sans surveiller le chat ("mode viewer").

L'Astuce : Si vous êtes là mais pas en service, dites-le nous : "Ce soir je suis en mode chill, je ne modère pas". C'est parfaitement OK.

- **Ne portez pas le monde sur vos épaules** : Si le chat devient toxique et que cela vous atteint personnellement, partez. Coupez le son, fermez l'onglet. Votre santé mentale est plus importante que mon stream. Je préfère un chat non modéré pendant 10 minutes qu'un modérateur en burnout.

C. LE DEBRIEF : L'AMÉLIORATION CONTINUE

Le stream parfait n'existe pas. Il y aura des couacs, des erreurs de jugement, des bugs.

- **Le Rapport d'Incident** : Si un événement grave s'est produit (gros raid, ban contesté), faites-moi un petit résumé sur Discord après le live. Je ne vois pas tout ce qui se passe dans le chat, j'ai besoin de vos yeux pour comprendre.
- **La Critique Constructive** : Vous êtes mes observateurs privilégiés. Si vous trouvez que le son était trop bas, que je n'ai pas assez regardé le chat, ou qu'une nouvelle scène est moche... dites-le-moi (en privé) ! Votre avis m'aide à faire grandir la chaîne.

CONCLUSION : L'HONNEUR DU SERVICE

Vous voilà arrivé au bout de ce manuel. Vous possédez désormais la théorie, les outils et l'état d'esprit pour rejoindre la Garde du Sanctuaire ou de tout autre live.

Être modérateur est une tâche de l'ombre qui est en général très appréciée par les streamers. Quand tout se passe bien, personne ne remarque votre travail. C'est quand tout va mal que l'on se tourne vers vous. C'est ingrat, parfois difficile, mais c'est essentiel.

Sans vous, le Sanctuaire et tout autre live ne serait qu'une chaîne parmi d'autres, exposée aux vents et aux marées d'Internet. Avec vous, c'est une forteresse, un lieu sûr où l'on peut rire, apprendre et partager en toute sécurité. En plus, vous êtes l'âme du live car vous animez et vivez avec le live !

Portez votre insigne avec fierté mais ne la laissez pas vous épuiser. Soyez fermes, soyez justes, mais surtout, soyez bienveillants et amusez-vous !

*Le sanctuaire sera toujours reconnaissant envers ses modos donc un grand
MERCI !*

Bienvenue chez vous,
Psewdg