

Politique de modération des signalements

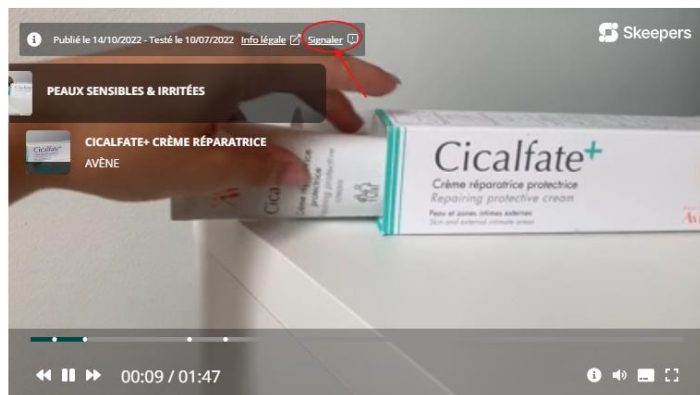
1. Comment signaler un contenu dans les différentes solutions proposées par SKEEPERS

Selon la solution utilisée, un bouton "Signaler" ou "Report" est disponible directement sur les fiches produit, publications et widgets présents sur les sites de nos clients.

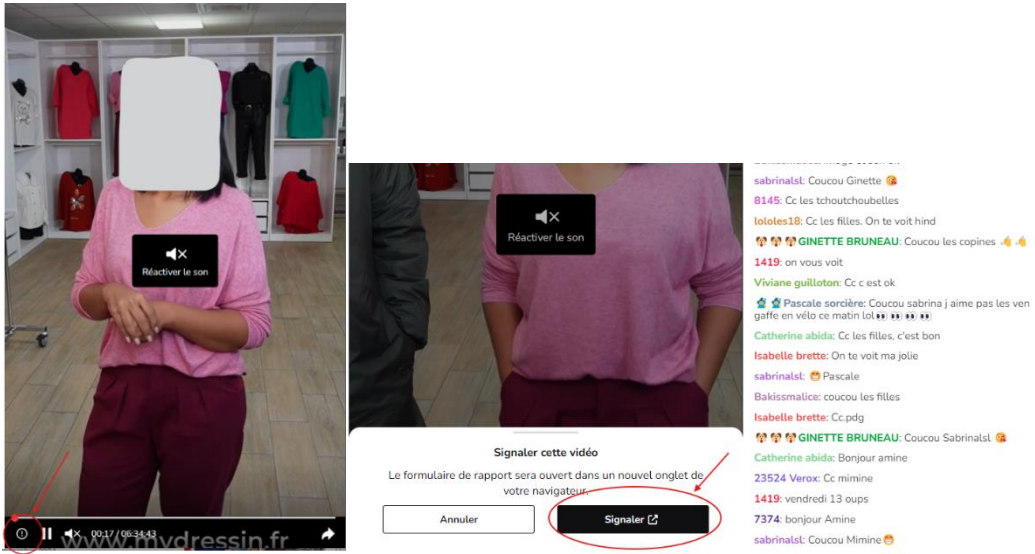
Avis Vérifiés



Consumer Video



Live Shopping



The image shows a live shopping video interface. On the left, a person is shown in a clothing store, wearing a pink top and maroon pants. A 'Réactiver le son' button is overlaid on the video. On the right, a chat overlay is visible with several messages from users. Below the chat, a 'Signaler cette vidéo' (Report this video) dialog box is open, with the 'Signaler' button highlighted by a red circle. The dialog box text reads: 'Le formulaire de rapport sera ouvert dans un nouvel onglet de votre navigateur.' The video player at the bottom shows a play button, a progress bar at 09:17 / 09:34:43, and the URL 'www.mydressin.fr'.


Chat messages:

- sabrinatst: Coucou Ginette 🍷
- 8145: Cc les tchouchoubelles
- lololes18: Cc les filles: On te voit hind
- 👩👩👩 GINETTE BRUNEAU: Coucou les copines 🍷🍷
- 1419: on vous voit
- Viviane guillotot: Cc c'est ok
- 👩👩👩 Pascale sorcière: Coucou sabrina j'aime pas les ven gaffe en vélo ce matin lol 🍷🍷🍷🍷
- Catherine abida: Cc les filles, c'est bon
- Isabelle brette: On te voit ma jolie
- sabrinatst: 🍷 Pascale
- Bakissmalice: coucou les filles
- Isabelle brette: Cc.pdg
- 👩👩👩 GINETTE BRUNEAU: Coucou Sabrinatst 🍷
- Catherine abida: Bonjour amine
- 23524 Verox: Cc mimine
- 1419: vendredi.13 oups
- 7374: bonjour Amine
- sabrinatst: Coucou Mimine 🍷


Shoppable Content





Brand Community


 Actualités


ACTIVITÉS

 Galerie


 Challenges **En cours**

 Tests produits


 Sondages


 Évènements

DISCUSSIONS

 Forum shopping

La pause bien-être

 Vos voyages

 Boîte à idées

[Guide de bienvenue](#)


[Paramètres des cookies](#)

[Plan de site](#)

[FAQ](#)

[Charte d'Utilisation](#)

[Politique de confidentialité](#)

[Formulaire de signalement](#) 

[Conditions d'engagement tests produits](#)

[Politique de gestion et contrôle des avis](#)

2. Traitement des contenus signalés

Dès qu'un signalement est soumis via notre système, un ticket est automatiquement généré dans notre outil de gestion interne. Celui-ci est pris en charge par notre équipe de modération afin d'être traité dans les meilleurs délais. Toutefois, certains signalements peuvent nécessiter une analyse plus approfondie, ce qui peut prolonger le temps de traitement. Le signaleur est notifié de la prise en charge de son signalement.

I. Après l'analyse du signalement par nos équipes, deux hypothèses sont envisageables :

Lorsque le contenu est jugé illicite, **le notifiant** (celui qui a signalé le contenu) reçoit une notification l'informant de sa suppression, ainsi que le motif de cette décision.

L'auteur d'un contenu supprimé, quant à lui, est notifié de la mesure prise, du motif ainsi que des explications de cette décision, et des éventuelles conséquences. Il dispose également de la possibilité de contester cette décision via notre système de réclamation (cf. article 4. point IV).

Suite à la suppression d'un contenu illicite, Skeepers se réserve le droit, en fonction de la nature et de la gravité du contenu, de prendre toute mesure appropriée à l'égard de la personne ayant publié ce contenu via les solutions proposées par l'entreprise, conformément à nos CGU, notamment de :

- restreindre l'accès de l'utilisateur aux services sans préavis ni indemnité,
- transmettre les informations aux autorités compétentes lorsque la loi l'exige.

Lorsque le contenu signalé est examiné et qu'il ne correspond à aucun des cas définis dans la liste non exhaustive des contenus reconnus comme illicites, le signalement n'est pas retenu et le contenu reste en ligne. Le notifiant reçoit une notification l'informant de la décision, les motifs associés, ainsi que la possibilité de la contester.

**Quelle que soit l'issue du traitement du contenu (suppression ou maintien en ligne), l'utilisateur à l'origine du signalement est notifié de la décision.*

II. Liste non exhaustive de contenus reconnues illicites (les motifs pour lesquels un contenu peut être considéré comme illicite)

- **Contenus haineux ou discriminatoires**
Discours de haine, incitation à la violence ou à la discrimination basée sur la race, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, le handicap, l'ethnicité, la nationalité, la couleur de peau, l'origine, le genre, ou tout autre facteur lié à l'identité.
- **Contenus terroristes et apologie du terrorisme**
Contenus faisant la promotion du terrorisme, incitant à des actes terroristes, ou faisant l'éloge, soutenant ou représentant des groupes de haine, y compris la promotion d'idéologies haineuses ou le déni de crimes motivés par la haine.

- **Contenus violents, abusifs ou menaçants**
Contenus représentant des actes de violence ou de cruauté, abus ou exploitation d'êtres humains ou d'animaux, menaces graves, incitations à la violence, glorification d'actes violents, comportements abusifs et promotion de l'automutilation ou au suicide.
 - **Obscénités et contenus à caractère sexuel**
Injures graves, images choquantes, éléments explicites réservés aux adultes, nudité ou pornographie.
 - **Contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle**
Contrefaçon, piratage, violation des droits d'auteur, des marques déposées, des brevets, etc.
 - **Contenus trompeurs ou frauduleux**
Fraude, escroquerie, arnaques en ligne, phishing, fausses informations visant à tromper les utilisateurs.
 - **Contenus publicitaires ou promotionnels non autorisés**
Publicité illégale ou abusive, promotion de produits ou services sans lien avec une expérience réelle, spams, codes promotionnels ou appels à l'action détournés, contenus à visée commerciale masquée (méthodes d'enrichissement rapide, escroqueries, clickbait), ainsi que les publications politiques, religieuses ou idéologiques sans rapport avec le service évalué.
 - **Contenus relatifs à l'exploitation des enfants**
Abus sexuels sur enfants, pédopornographie, exploitation et mise en danger des enfants.
 - **Protection de la vie privée et informations personnelles**
Violation de la vie privée, partage ou menace de partage non consenti de données personnelles (ex. nom, adresse, téléphone, e-mail, contenus intimes), doxxing, ou diffusion non autorisée d'images/vidéos de tiers.
 - **Produits et services illégaux**
Vente de produits contrefaits, drogues illicites, armes, produits dangereux, substances réglementées ou interdites.
 - **Contenus diffamatoires**
Diffamation, calomnie, atteinte à la réputation d'autrui. (Notons que seules les entreprises peuvent signaler la diffamation.)
 - **Contenus nuisibles pour la santé publique**
Informations fausses ou trompeuses sur la santé, y compris les publicités mensongères pour des traitements médicaux non approuvés, ainsi que les contenus banalisant ou incitant à des comportements dangereux pour la santé, comme les troubles alimentaires.
 - **Désinformation et usurpation d'identité**
Rumeurs démenties par les autorités, allégations non fondées notamment en matière de médicaments, contenu généré par intelligence artificielle de manière trompeuse, usurpation d'identité.
-

3. Détection automatisée de contenus problématiques

Au-delà de notre système de signalement, mis en place dans le cadre du DSA pour lutter contre les contenus illicites en ligne, Skeepers déploie également des technologies de détection automatisée permettant d'identifier des contenus problématiques ainsi que des comportements inhabituels susceptibles de compromettre la sécurité et la fiabilité de ses solutions.

I. Quels contenus et infractions notre système peut-il détecter automatiquement ?

- **Détection de contenus contenant des données personnelles**

Avec la solution Avis Vérifiés, les avis déposés sont automatiquement analysés afin de détecter la présence éventuelle de données personnelles sensibles. Notre système signale ainsi les avis contenant des informations telles que des noms et prénoms, des adresses, des numéros de téléphone ou tout autre information privée. Cependant, cette détection automatique ne conduit pas à une suppression immédiate des avis. En effet, notre équipe de modération intervient pour examiner chaque signalement et prendre la décision finale de supprimer ou non le contenu, conformément à nos processus internes et à la définition précise de ce qui constitue une donnée personnelle.

- **Système de détection d'avis frauduleux**

Nous utilisons des algorithmes avancés, régulièrement améliorés et mis à jour, pour identifier les comportements suspects dans les avis déposés via la solution Avis Vérifiés, tels que la publication d'avis fictifs, manipulés ou frauduleux. Les avis détectés comme potentiellement frauduleux par ces algorithmes font ensuite l'objet d'une réévaluation par nos équipes, qui prennent la décision finale conformément à nos processus.

4. Lutte contre les contenus manifestement illicites et les signalements abusifs

Dans le cadre de notre engagement à respecter le **Règlement sur les services numériques (Digital Services Act - DSA)** et à garantir un environnement numérique transparent et conforme aux réglementations en vigueur, nous mettons en place des règles strictes pour prévenir l'utilisation abusive de notre outil de signalement et de nos services.

I. **Publication abusive de contenus manifestement illicites**

Conformément à l'article 23 du DSA, les utilisateurs qui publient de manière répétée des contenus manifestement illicites (par exemple : propos haineux, incitation à la violence, contenus diffamatoires, spam, etc.) peuvent se voir restreindre l'accès et/ou d'usage de nos services.

Dans le cadre de la publication de contenus manifestement illicites, un comportement est généralement jugé abusif lorsqu'un utilisateur publie de façon répétée ce type de contenus, ce qui peut entraîner des mesures de restriction. Par exemple :

- La publication répétée de spams ou de contenus publicitaires non sollicités.
- La diffusion récurrente de fausses informations trompeuses dans le but de manipuler d'autres utilisateurs.
- La mise en ligne régulière de contenus diffamatoires visant une personne ou un groupe.
- La réitération de propos haineux ou discriminatoires.

Dans certains cas, Skeepers se réserve le droit, en fonction de la gravité du contenu publié, de prendre des mesures immédiates dès la première occurrence.

Voir les restrictions applicables (cf. article 4. Point III).

II. Utilisation abusive de notre outil de signalement

Conformément aux exigences du DSA, toute utilisation fréquente et manifestement infondée de notre système de signalement ou de réclamation pourra entraîner des restrictions temporaires d'accès à ces fonctionnalités.

Un signalement abusif correspond à toute utilisation intentionnelle ou répétée de l'outil de signalement visant à nuire, détourner le système, ou de censurer un contenu conforme qui ne viole pas les critères qui définissent un contenu illicite. En d'autres termes, il s'agit d'un usage injustifié ou malveillant de la fonction « signaler » disponible sur nos solutions.

Nous considérons qu'un comportement peut être abusif dans des situations telles que :

- Un même utilisateur signale **plusieurs fois un même contenu** sans fondement clair.
- Un utilisateur soumet **un nombre important de signalements infondés** sur une période donnée.

Cette liste n'est pas exhaustive. D'autres comportements peuvent également être considérés comme abusifs en fonction des circonstances et de la gravité du signalement.

Les conséquences applicables en cas d'usage abusif sont décrites dans la liste des restrictions disponibles dans ce document (cf. article 4. Point III).

III. Conséquences d'une utilisation abusive de nos services

Toute utilisation abusive des solutions (publication répétée de contenus manifestement illicites, l'usage abusif ou infondé de l'outil de signalement, ou du système de réclamation) peut entraîner des sanctions, sans préavis ni indemnité :

- Restreindre temporairement ou définitivement l'accès aux services, y compris aux fonctionnalités de signalement ou d'interaction, pour tous les utilisateurs, y compris ceux non connectés ou ne disposant pas de compte, sans préavis ni indemnité ;
- Suspendre temporairement le compte de l'utilisateur, le cas échéant (la durée d'une suspension peut varier entre 7 et 30 jours selon la gravité des faits) ;
- Résilier définitivement le compte en cas de récurrence ou de comportement manifestement abusif ;
- Intenter une action en justice pour réparation du préjudice subi.

IV. Comment contester une décision ou déposer une réclamation ?

À la suite d'une décision prise par Skeepers concernant un contenu signalé, les deux parties disposent d'un droit de contestation : le notifiant peut contester si son signalement n'a pas été retenu et que le contenu est resté en ligne, tandis que l'auteur du contenu peut contester si son contenu a été retiré et qu'il estime la décision injustifiée. Si l'utilisateur souhaite exercer ce droit, il peut adresser sa réclamation par e-mail à l'adresse suivante : dsa@skeepers.com.

Les notifiant ou signaleurs de confiance, c'est-à-dire les particuliers ou entités **ayant soumis un signalement**, disposent, en cas de désaccord avec la décision prise par Skeepers à la suite d'un signalement, d'un **délai de six (6) mois** pour accéder à notre système interne de traitement des réclamations via l'adresse e-mail indiquée ci-dessus.

Tout utilisateur fourni par Skeepers ayant soumis un contenu manifestement illicite ou signalement peut, s'il le souhaite, recourir à un mode de règlement extrajudiciaire des litiges, tel que la médiation. En tout état de cause, il conserve la possibilité d'engager à tout moment une procédure juridictionnelle.

Un signalement peut -il être annulé ?

Une fois qu'un signalement est envoyé via nos solutions, il ne peut pas être ni annulé, ni modifié. Si l'utilisateur souhaite ajouter des informations ou faire une demande particulière, il peut écrire à dsa@skeepers.com. Pour un traitement efficace, il est nécessaire de préciser la solution concernée ainsi que les éléments permettant d'identifier le contenu (par exemple : lien direct, date de publication, auteur mentionné, etc.).

Nos équipes traitent chaque demande dans les meilleurs délais. Toutefois, il est recommandé aux utilisateurs de formuler leurs signalements de manière claire dès la première soumission.