

Treatwell Limited : Rapport de transparence de la DSA

Conformément aux articles 15 et 24 de la loi relative aux services numériques (règlement (UE) 2022/2065), Treatwell Limited publie le présent rapport de transparence pour la période de référence du **1 janvier 2024 - 31 décembre 2024**(« Période de référence).

1. Introduction et contexte

Treatwell Limited et toutes ses filiales européennes (« Treatwell ») exploitent une place de marché en ligne dédiée aux réservations de services de coiffure et de beauté, mettant en relation des professionnels indépendants et des consommateurs à travers l'Europe. Notre plateforme permet aux utilisateurs de découvrir, réserver et évaluer des services de beauté 24h/24 et 7j/7.

Treatwell s'engage à maintenir un environnement numérique sûr. Ce rapport présente des informations sur nos pratiques de modération de contenu, y compris les actions menées contre les contenus illégaux et les violations de nos standards communautaires durant la Période de référence.

2. Approche de modération du contenu

Treatwell combine des mesures proactives et réactives pour modérer le contenu généré par les utilisateurs (par ex. informations publiées sur les fiches partenaires et avis clients).

- **Politiques** : Tout contenu doit être conforme à la politique interne, aux directives de révision et aux conditions générales d'utilisation de Treatwell.
- **Modération proactive** : Nous identifions les contenus potentiellement enfreignant les règles grâce à des audits réguliers de contenus sélectionnés, en portant une attention particulière aux sites/lieux actifs depuis moins de 45 jours. Ces audits sont consignés dans nos rapports internes Google Sheets et Salesforce.
- **Modération réactive** : Les utilisateurs et les tiers peuvent signaler tout contenu potentiellement illégal ou contrevenant via notre chat dédié, disponible sur notre site web et notre application, et facilement accessible aux utilisateurs et au public.
- **Avis humain** : Les contenus signalés sont examinés par un personnel qualifié afin d'en garantir l'exactitude et la compréhension du contexte avant toute décision finale.

3. Ordres reçus des autorités des États membres

Treatwell se conforme aux injonctions légales par les autorités des États membres de l'UE visant à lutter contre les contenus illégaux ou à fournir des informations spécifiques relatives au profil Marketplace d'un établissement.

Type de commande d'un État membre	Nombre total	États membres de l'UE (Variation)
Ordres visant à agir contre un contenu illégal	0	Allemagne Autriche Irlande Lituanie France Italie Espagne Pays-Bas Belgique Portugal Grèce
Ordres visant à fournir des informations	0	Allemagne Autriche Irlande Lituanie France Italie Espagne Pays-Bas Belgique Portugal Grèce

4. Notifications et mesures (Article 16)

Cette section détaille les notifications soumises par les utilisateurs ou les signaleurs de confiance concernant un contenu potentiellement illégal via nos mécanismes de notification et d'action.

Type de contenu signalé	Nombre total de	Actions prises (Suppression/Restriction)

	notification s	
Atteinte à la propriété intellectuelle	3	3
Contenu diffamatoire ou haineux	3	3
Avis inauthentiques/faux	17	14
Autres (Services non autorisés, etc.)	4	3

5. Modération de contenu à l'initiative de l'entreprise

Treatwell surveille de manière proactive la plateforme afin de garantir le respect de nos directives et de protéger la fiabilité de la Marketplace.

Catégorie de violation	Restrictions de visibilité	Suspensions de comptes
Contenu inauthentique/spam	5	4
Activité commerciale non autorisée	100	102
Contenu illégal (protection de l'enfance)	0	1

6. Traitement des plaintes et recours

Les utilisateurs dont le contenu a été supprimé ou dont les comptes ont été restreints ont le droit de contester la décision de Treatwell via notre système interne de traitement des réclamations.

Indicateur	Nombre
Total de recours déposés	0
Décisions confirmées (Aucun changement)	0
Décisions annulées (Action révoquée)	0
Délai médian de décision	N / A

Règlement extrajudiciaire des litiges : Les utilisateurs sont également informés de leur droit de recourir à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges agréé. Durant cette période, aucun litige n'a été soumis à cet organisme.

7. Utilisation de moyens automatisés pour la modération du contenu

En 2024, Treatwell n'a pas eu recours à des outils automatisés pour la modération des contenus. Toutes les actions de modération sont effectuées manuellement par nos équipes spécialisées afin de garantir l'exactitude et la compréhension du contexte.

8. Formation et ressources

Afin de garantir une modération cohérente et équitable, Treatwell investit dans :

- **Équipes dédiées :**Équipes spécialisées en contenu et en support client.
- **Formation du personnel :**Le personnel est formé grâce à des modules en ligne expliquant les directives. Cette formation est complétée par un

apprentissage initial auprès des collègues et par des réunions de synchronisation mensuelles.

- **Assurance qualité:** Les spécialistes font l'objet d'audits mensuels afin de garantir leur conformité à nos normes.
- **Ressources internes :** Plans d'action et flux de travail standardisés faisant l'objet d'un examen interne régulier