Rapport de transparence de Gowork

Nous avons créé ce **Rapport de Transparence** pour aider nos utilisateurs à comprendre comment nous fournissons une base de données d'avis substantiels sur les entreprises et comment utiliser GoWork comme outil d'information et de communication.



Notre engagement en matière de neutralité

C'est pourquoi :

NOUS NE SUPPRIMONS PAS LES COMMENTAIRES À LA DEMANDE OU CONTRE RÉMUNÉRATION

Toutefois, chaque signalement de contenu potentiellement inapproprié est examiné en priorité par notre équipe administrative, dans le respect de nos règles et de la législation applicable.

La sécurité des utilisateurs et la qualité des échanges font partie des objectifs essentiels de GoWork. GoWork a pour mission de rester une base de données d'informations substantielles et fiables.

GoWork a pour mission de rester une base de données d'informations substantielles et fiables.

Ainsi, les commentaires et avis qui ne respectent pas nos Conditions générales d'utilisation peuvent être :

- supprimés, ou
- partiellement modérés,

lorsqu'ils enfreignent nos règles ou la loi.

Modération et archivage des commentaires

GoWork veille à la qualité des échanges et au respect de la loi. Tous les commentaires publiés sur la plateforme sont soumis à des interventions proportionnées et transparentes, selon plusieurs mécanismes :

1. Publication et modération a posteriori

Tous les commentaires sont publiés immédiatement et ne font l'objet d'aucune modération préalable.

- Certains mots-clés sensibles peuvent être modérés automatiquement pour protéger la communauté.
- Après signalement par un utilisateur ou vérification par l'Administrateur, nous pouvons :

- supprimer une partie du commentaire pour violation des règles → affiché comme (supprimé par l'administrateur) avec tooltip explicatif : *Une partie du commentaire a été supprimée par l'administrateur de GoWork pour violation des conditions générales du site web.*
- retirer tout le commentaire si celui-ci enfreint gravement les règles → affiché comme Commentaire supprimé par l'administrateur pour non-respect des règles du forum.

Ces interventions concernent notamment : propos haineux, discriminatoires, données personnelles, contenus diffamatoires ou illégaux, spam, commentaires hors sujet ou concernant une autre entreprise que celle du fil de discussion.

2. Systèmes automatiques de détection

Nous utilisons des outils pour identifier le spam ou les contenus manifestement nuisibles, ainsi que les tentatives de manipulation (ex. afflux massif de commentaires positifs ou négatifs).

Ces systèmes signalent les contenus pour vérification par l'Administrateur, sans suppression automatique.

Principes généraux

- Les avis négatifs, substantiels et conformes aux règles ne sont jamais supprimés.
- Toutes les interventions sont proportionnées, justifiées et transparentes, et effectuées a posteriori par l'Administrateur.
- La plateforme garantit neutralité et sécurité pour tous les utilisateurs et entreprises.

Comment signaler un avis

Si vous estimez qu'un avis est non conforme aux règles, contient des propos haineux ou viole les conditions du site :

1. Cliquez sur l'icône représentant un drapeau sous le commentaire et remplissez le formulaire de signalement.
2. Pour modifier ou ajouter des informations sur l'entreprise, signaler un avis, supprimer votre propre opinion ou contacter le service client, utilisez l'onglet Contact et remplissez le formulaire correspondant.

Après soumission :

- Vous recevrez un e-mail de confirmation avec un lien.
- En cliquant sur ce lien, votre signalement est directement envoyé à notre service administratif, qui vous fournira une réponse dans un délai de 21 jours ouvrables.

1 Cliquez sur l'icône représentant un drapeau sous le commentaire.

2 Remplissez le formulaire de signalement.

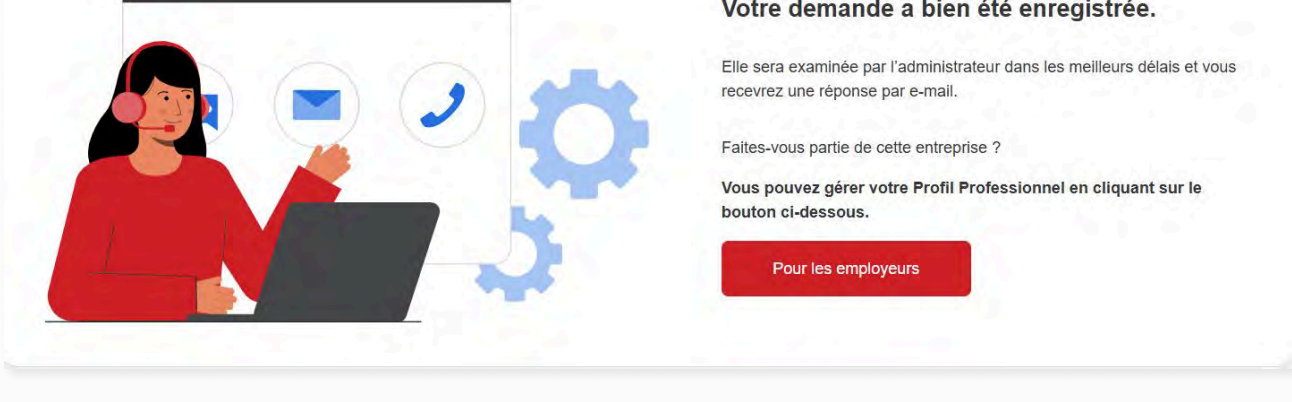


3 Validez le formulaire.

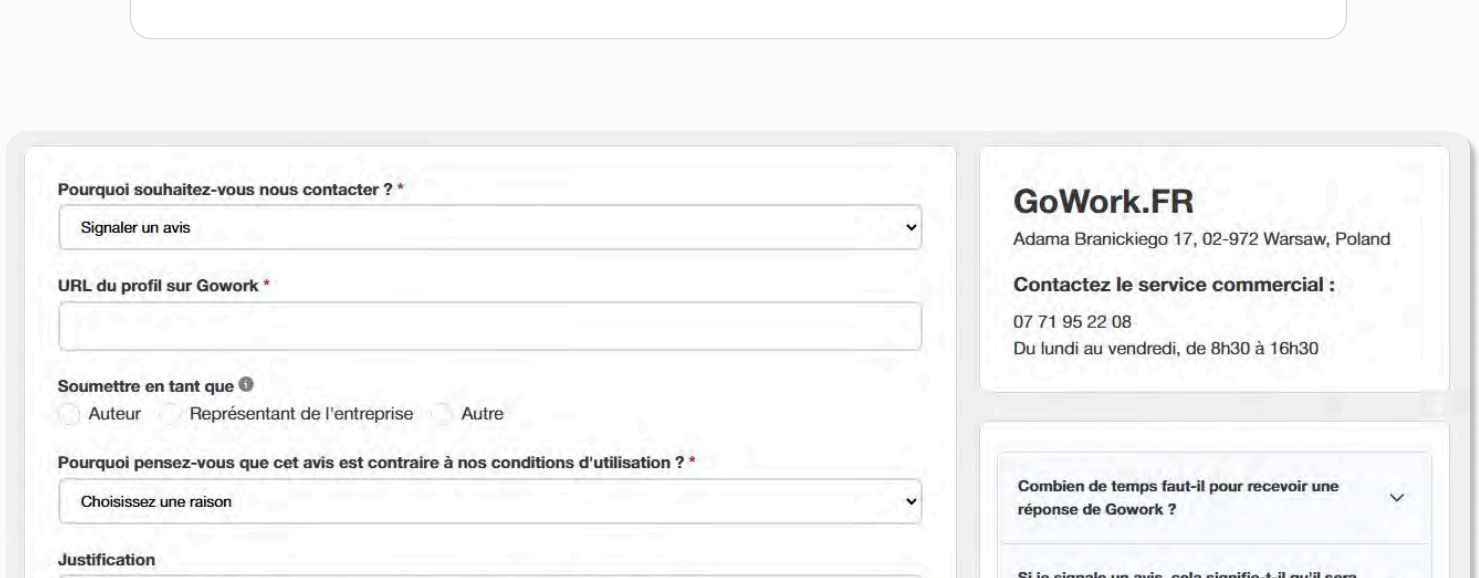
4 Confirmez votre demande via l'e-mail reçu.



5 Votre signalement est envoyé.



Pour modifier ou ajouter des informations sur l'entreprise, signaler un avis, supprimer votre propre opinion ou contacter le service client, utilisez l'onglet Contact et remplissez le formulaire correspondant.



Contact et questions

Pour toute question sur le traitement de vos données personnelles, contactez notre DPO : dpo@gowork.com

Pour vos commentaires ou suggestions : fr@gowork.com

Conservation des données

Vos demandes sont conservées pendant trois ans, à partir de la fin de l'année de réception.

Types de commentaires

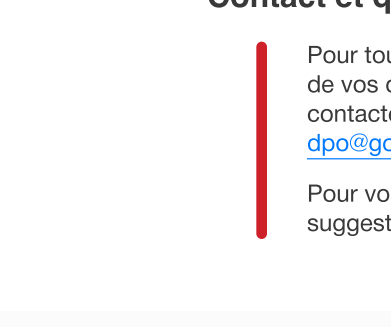
Voici ci-dessous, les types de commentaires et de contenus que vous trouverez sur les fils de discussion disponibles sur la plateforme GoWork :

Les commentaires principaux

Les commentaires principaux reflètent l'opinion d'un utilisateur sur l'entreprise. L'utilisateur peut publier un commentaire avec ou sans classement par étoiles. Lorsqu'il laisse un commentaire, l'utilisateur peut choisir un pseudonyme libre, tant qu'il respecte les règles.

Les réponses des utilisateurs

Les commentaires sans classement par étoiles correspondent à des réponses à un avis déjà publié ou à des échanges entre utilisateurs au sein du fil de discussion. Ils ne constituent pas une évaluation globale de l'entreprise et sont donc classés comme neutres.



Contenus publiés par notre équipe
Les contenus rédigés par nos soins sont identifiés par la mention « *Question d'expert* ».
Un tooltip précise le type exact de contenu afin d'en assurer la clarté et la transparence.

Offre d'emploi

Ces messages, créés par notre intelligence artificielle à partir des offres d'emploi publiées par les entreprises, permettent aux candidats de découvrir rapidement les postes disponibles, les missions, les compétences requises et les conditions de travail, tout en donnant un aperçu des expériences partagées par d'autres utilisateurs.

Question de spécialiste

Une question posée par notre équipe expérimentée, destinée à encourager les personnes qui connaissent bien le sujet à partager leurs connaissances. Ces questions visent à lancer des discussions approfondies et utiles pour la communauté. Nous les classons comme neutres.

Résumé

Le résumé est généré par notre intelligence artificielle à partir des commentaires publiés dans le fil de discussion. Il permet de découvrir rapidement l'essentiel sur l'entreprise et de comprendre les points clés abordés par les utilisateurs, sans avoir à lire chaque message individuellement.

Question

Il n'est pas toujours facile de décrire son expérience de manière complète. C'est pourquoi, grâce à l'utilisation de modèles d'IA, des questions neutres sont proposées afin d'aider les utilisateurs et d'encourager le partage d'expériences. Elles visent à lancer des échanges constructifs et bénéfiques pour la communauté.

Les enquêtes

En utilisant l'enquête disponible sur chaque fil de discussion, les utilisateurs évaluent des aspects donnés de l'entreprise de manière simple et schématique. Nous affichons les résultats des enquêtes dans un onglet dédié, qui apparaît lorsque le premier questionnaire est rempli par un utilisateur.

Expert financier

Cette question est générée à l'aide de modèles d'IA à partir de données financières disponibles. Elle vise à encourager l'analyse et les échanges entre utilisateurs et ne constitue pas une recommandation d'investissement.

Étiquettes de transparence

Les étiquettes permettent de préciser le contexte ou la nature de l'interaction dans un fil de discussion. Elles peuvent être ajoutées par l'utilisateur lors de la publication d'un commentaire principal, ou attribuées par notre équipe (par exemple par un modérateur).

Employé

Utilisateur qui se déclare actuellement salarié de l'entreprise. Cette personne déclare être employée, mais GoWork ne procède à aucune vérification.

Ancien employé

Utilisateur qui se déclare avoir travaillé par le passé dans l'entreprise, mais qui n'y est plus en poste. Cette personne déclare être un ancien employé, mais GoWork ne procède à aucune vérification.

Candidat

Utilisateur qui se déclare avoir postulé à un emploi au sein de l'entreprise ou avoir participé à un processus de recrutement. Cette personne déclare être candidate, mais GoWork ne procède à aucune vérification.

Administrateur

Les interventions marquées comme « administrateur » proviennent de notre équipe et apparaissent directement sous les avis des utilisateurs. L'administrateur intervient après qu'un avis ait été signalé par un utilisateur et est chargé de traiter ces signalements pour assurer le respect des Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

Il peut :

- modérer uniquement certains passages d'un avis, en indiquant clairement la mention *(supprimé par l'administrateur).*
- archiver un avis entier lorsqu'il ne respecte pas les règles du forum. Dans ce cas, un message s'affiche : Commentaire supprimé par l'administrateur pour non-respect des règles du forum

Tiers

Utilisateur qui se déclare extérieur à l'entreprise, à l'exclusion des employés. Il peut s'agir de clients, partenaires commerciaux, fournisseurs ou d'autres individus ayant été en contact ou en relation avec la société. GoWork ne procède à aucune vérification de cette information.

Gérant / Entreprise

Cette étiquette indique que l'avis provient du représentant légal, d'un dirigeant ou de l'entreprise elle-même. Les auteurs qui l'utilisent déclarent représenter la société, mais GoWork ne procède à aucune vérification de cette information.

Les réponses d'entreprise officiellement vérifiées apparaissent uniquement dans le profil professionnel, où chaque avis est accompagné du logo et du nom de la société (en savoir plus sur notre modèle économique*).

Modérateur

Les interventions marquées comme « modérateur » proviennent directement de notre équipe et apparaissent sous les avis des utilisateurs. Leur rôle est de veiller à la qualité et à la pertinence des échanges, de superviser le contenu et d'orienter la discussion afin qu'elle reste constructive et utile pour la communauté.

L'avis le plus populaire - cet avis est automatiquement sélectionné par le système GoWork selon des critères internes reflétant l'intérêt et l'engagement de la communauté. Il doit contenir au minimum 250 caractères et tient compte des réponses, des « likes », de sa récence et de sa fréquence de consultation. Les avis d'employés peuvent être davantage valorisés. Cette mise en avant n'altère pas le contenu publié et ne reflète ni l'opinion de GoWork ni celle de l'entreprise.

Avis en lumière - sur les fils de discussion de moins de 25 avis, cet avis est automatiquement sélectionné par l'IA pour faciliter la lecture et la compréhension rapide des expériences partagées par les utilisateurs.. La sélection se base sur des critères internes (réponses, « likes », consultation, pertinence). Il contient au minimum 200 caractères et date de moins de 12 mois. Le contenu reste inchangé et ne reflète ni l'avis de GoWork ni celui de l'entreprise.

L'avis en vedette - l'avis épinglé par l'employeur avec un profil premium en haut du fil de discussion.

La nouvelle en vedette - la nouvelle ajoutée et épinglée par l'employeur avec un profil premium en haut du fil de discussion.

Modèle freemium

GoWork fonctionne selon un **modèle freemium.**

Fonctionnalités gratuites
Les utilisateurs peuvent sans compte :

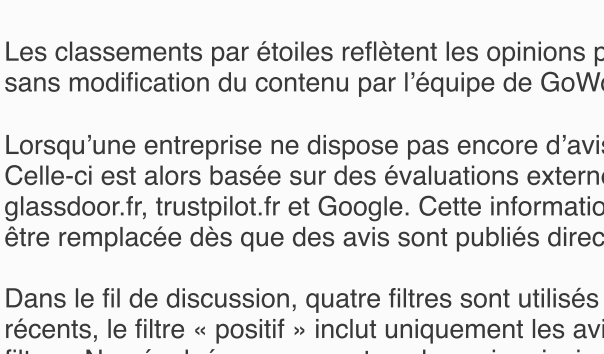
- Publier et répondre à des commentaires ;
- Créer un fil de discussion d'entreprise ;
- Utiliser les fils de discussion et s'y abonner ;
- Communiquer avec une entreprise via un fil.

Compte Premium

Les entreprises disposant d'un compte Premium ont un profil officiel et peuvent :

Ces outils servent à **assurer la transparence et faciliter la communication**, sans influencer les avis ou classements.

- Gérer leur communication et relations publiques sur GoWork ;
- Personnaliser leur profil (descriptions, images, actualités) ;
- Consulter les statistiques de leur profil
- Répondre officiellement aux avis ;
- Recevoir des notifications prioritaires sur les nouveaux avis ;



Politique des 5 étoiles

Chaque fil de discussion comporte un classement par étoiles allant de **1 à 5**, basé sur les avis publiés par les utilisateurs.

La note moyenne de l'entreprise est calculée automatiquement à partir de l'ensemble des classements par étoiles disponibles sur la plateforme.

Les classements par étoiles reflètent les opinions personnelles des utilisateurs et sont publiés tels quels, sans modification du contenu par l'équipe de GoWork.

Lorsqu'une entreprise ne dispose pas encore d'avis publiés sur GoWork, une note indicative peut être affichée à titre informatif. Celle-ci est alors basée sur des évaluations externes publiques, provenant de sources fiables telles que fr.indeed.com, glassdoor.fr, trustpilot.fr et Google. Cette information est clairement identifiée comme provenant de sources externes et peut être remplacée dès que des avis sont publiés directement sur GoWork.

Dans le fil de discussion, quatre filtres sont utilisés pour classer les avis : le filtre « Derniers avis » affiche les avis les plus récents, le filtre « positif » inclut uniquement les avis notés 4 ou 5 étoiles, le filtre « négatif » ceux notés 1 ou 2 étoiles, et le filtre « Non évalué » regroupe tous les avis principaux publiés sans notation par étoiles, y compris les avis provenant de GoWork.

Classements

GoWork propose des classements basés uniquement sur les évaluations par étoiles attribuées par les utilisateurs.

Ces classements sont générés automatiquement à partir de critères objectifs et ne reflètent aucune opinion ou évaluation de la part de l'équipe de GoWork.

Classement des entreprises les mieux notées

Les entreprises peuvent apparaître dans le classement mensuel des entreprises les mieux notées lorsqu'elles remplissent toutes les conditions suivantes :

- Au moins 3 évaluations publiées au cours d'un mois donné ;
- Une moyenne des évaluations récentes (calculée uniquement sur la base des notes du mois précédent) d'au moins 3,5 étoiles ;
- Une note globale de l'entreprise supérieure ou égale à 3,5 étoiles (à compter de mai 2024).

Les entreprises figurant dans ce classement peuvent être mises en avant sur la page d'accueil de la plateforme.

Classement des entreprises les moins bien notées

GoWork publie également un classement des entreprises ayant reçu les évaluations les plus basses, selon des critères similaires :

- au moins 3 évaluations publiées au cours d'un mois donné ;
- une moyenne des évaluations récentes calculée sur la base du mois précédent ;
- une note globale de l'entreprise inférieure à 4 étoiles (à compter de mai 2024).

Les informations relatives à la participation à ce classement restent visibles sur le fil de discussion de l'entreprise concernée.

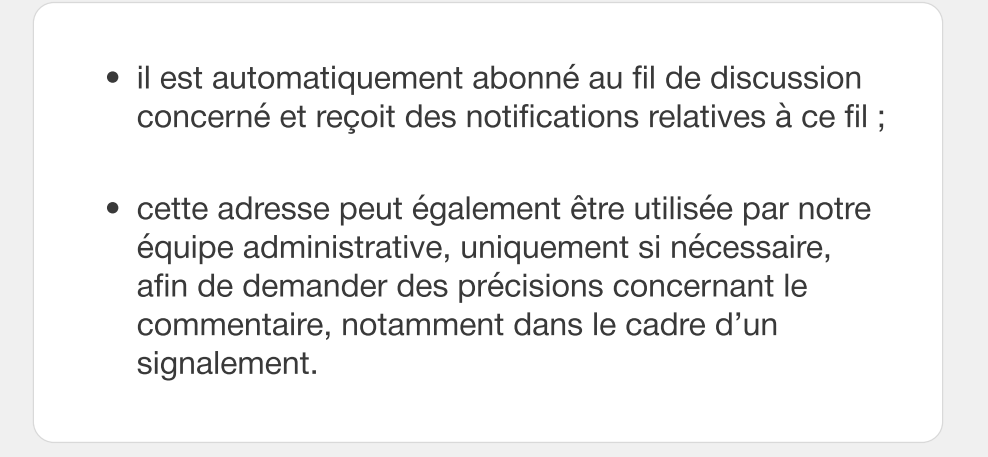
Badges et mises à jour

Lorsqu'une entreprise remporte un badge de classement à plusieurs reprises, seule la distinction la plus récente est affichée sur son profil.

Se connecter

Afin de permettre aux utilisateurs de mieux suivre et gérer les discussions, GoWork propose une fonctionnalité optionnelle permettant de fournir une adresse **e-mail** lors de la publication d'un commentaire.

Il reste toujours possible de publier un commentaire de manière totalement anonyme. La saisie d'une adresse e-mail n'est pas obligatoire.



Lorsque l'utilisateur renseigne une adresse e-mail :

- il est automatiquement abonné au fil de discussion concerné et reçoit des notifications relatives à ce fil ;
- cette adresse peut également être utilisée par notre équipe administrative, uniquement si nécessaire, afin de demander des précisions concernant le commentaire, notamment dans le cadre d'un signalement.

L'adresse e-mail reste strictement confidentielle et n'est jamais visible pour les autres utilisateurs. Cette fonctionnalité permet également à l'utilisateur de gérer son commentaire, notamment de le modifier ou de le supprimer, conformément aux règles de la plateforme.

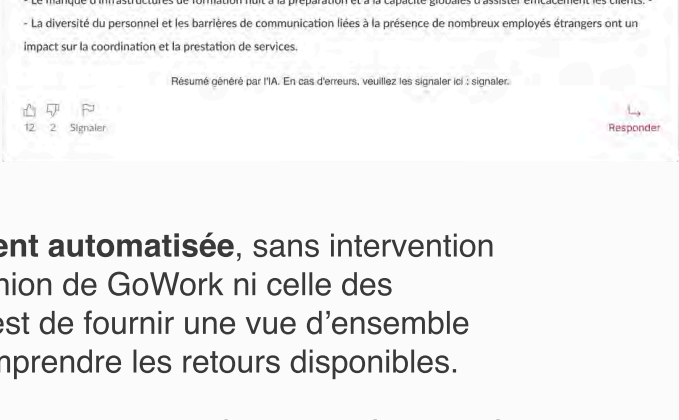
Summarius

Summarius est une fonctionnalité qui utilise des algorithmes d'intelligence artificielle pour générer automatiquement des résumés à partir des avis disponibles.

Les résumés sont basés sur :

- les avis publiés sur GoWork,
- ainsi que sur des évaluations externes provenant de sources publiques telles que Google, Trustpilot, Indeed et Glassdoor, lorsqu'elles sont disponibles.

Le système analyse les contenus et les évaluations associées afin de produire des résumés concis et informatifs, reflétant les thèmes et tendances les plus fréquemment évoqués.



Ces résumés sont générés **de manière entièrement automatisée**, sans intervention humaine dans leur contenu, et n'expriment ni l'opinion de GoWork ni celle des entreprises concernées. L'objectif de Summarius est de fournir une vue d'ensemble informative afin d'aider les utilisateurs à mieux comprendre les retours disponibles.

Si un résumé semble incorrect, imprécis ou soulève des questions, il peut être signalé. Notre équipe examinera alors la situation et procédera, si nécessaire, à une mise à jour ou à une correction.

Abonnement aux fils de discussion

Chaque utilisateur peut, en partageant son adresse e-mail, s'abonner à un ou plusieurs fils de discussion de son choix.

L'abonnement à un fil de discussion implique la réception d'une notification par courrier électronique à chaque nouveau commentaire publié sur ce fil.

La désinscription est simple et peut être effectuée directement à partir de chaque e-mail reçu.