

Annexe du questionnaire
à l'attention des opérateurs
de plateformes en ligne
soumis au titre III de la loi
du 22 décembre 2018 relative
à la lutte contre la manipulation
de l'information

Annexe : précisions de méthodes et définitions

Objectifs du questionnaire

Pour la troisième année consécutive, l'Arcom adresse aux opérateurs de plateformes en ligne un questionnaire dans la perspective de son bilan des mesures mises en œuvre en matière de lutte contre la diffusion des fausses informations. Le questionnaire, rédigé à partir de la recommandation du 15 mai 2019, a été nourri par la veille et les observations menées par l'Autorité et complété, inspiré par les réflexions des membres du comité d'experts sur la désinformation en ligne placé auprès de lui et complété à la lumière des précédents bilans en la matière.

Il a pour objectifs d'accompagner les opérateurs dans la préparation de leur déclaration annuelle et d'alimenter le bilan comparé que l'Arcom dressera de l'application et de l'effectivité des mesures prises par ces derniers. A cet égard, l'Autorité rappelle, comme il l'avait indiqué dans sa recommandation du 15 mai 2019, qu'il prendra en compte la pluralité des modèles des plateformes et l'adéquation des moyens mis en œuvre sur chacune d'entre elles à l'ampleur et à l'impact du phénomène de manipulation de l'information.

À l'occasion de ce troisième bilan, les opérateurs sont également interrogés sur la mise en œuvre de la loi depuis son entrée en vigueur. L'Arcom les invite à faire part des enseignements qu'ils en tirent et des difficultés rencontrées.

Modalités

Les opérateurs sont invités à communiquer une déclaration respectant les modalités suivantes :

- **une réponse par service** de plateforme en ligne doit être communiquée ; dans l'hypothèse où l'application des mesures différerait au sein d'un même service, d'un espace à un autre, l'opérateur est invité à le préciser dans ses réponses ;
- les informations et données fournies doivent **concerner l'année d'exercice 2021** (sauf indications spécifiques sur des dispositions passées ou des projets à venir) ;
- les opérateurs ayant adressé une **déclaration en 2021**, sur l'exercice 2020, peuvent renvoyer à celle-ci s'agissant des réponses qui n'auraient pas changé depuis. Le cas échéant, le renvoi devra être explicite et précis et permettre de répondre à la totalité de la question.
- les informations et données fournies doivent, quand cela est possible, **concerner l'activité du service de plateforme en France** ; à défaut, l'opérateur fournira des données agrégées sous réserve qu'elles incluent l'activité en France et que leur base géographique soit explicitement mentionnée ;
- les opérateurs doivent fournir à l'Autorité **toutes les informations nécessaires à l'établissement du bilan des mesures prises et de leur effectivité**¹ ;

¹ L'Arcom se réserve la possibilité de se rapprocher à nouveau des opérateurs au titre de l'article 19 de la loi du 30 septembre 1986 pour obtenir les informations manquantes et requises par la loi du 22 décembre 2018 relative à la manipulation de l'information.

- l'article 11 de la loi de 2018 dispose que les mesures, ainsi que les moyens que les opérateurs y consacrent, sont rendus publics ; aussi, les déclarations seront **considérées comme publiques et seront publiées** sur le site internet de l'Arcom peu après leur réception, à l'exception des éléments couverts par un secret légalement protégé tel que le **secret des affaires**². Ces derniers éléments devront être **identifiés comme tels et fournis dans un document annexe** à la déclaration. Les éditeurs devront fournir les justifications nécessaires à l'appui du secret qu'ils invoquent. Ces éléments resteront alors à la seule disposition de l'Autorité. Le cas échéant, l'Arcom invite les opérateurs à proposer, en complément, des équivalents de réponse pouvant être portés à la connaissance du public ;
- l'opérateur est invité à fournir tous les **éléments quantitatifs ou qualitatifs** permettant d'attester les informations déclarées (notamment des données chiffrées, des captures d'écran, de la documentation interne ou publique ou des hyperliens). L'Autorité invite l'opérateur à fournir tous contenus additionnels pertinents, à l'instar d'infographies et de schémas ;
- de manière générale, l'opérateur s'attachera à **expliquer ses choix** et, notamment, à indiquer pourquoi un dispositif n'a pas ou a partiellement été mis en œuvre ;
- il s'attachera également à illustrer ses réponses par des **exemples** ;
- il précisera, à chaque fois que cela sera pertinent :
 - si l'utilisateur doit ou non **disposer d'un compte** pour accéder au dispositif et informations, et ce dans leur intégralité,
 - la **facilité d'accès** aux dispositifs mis en œuvre : mise à disposition de l'ensemble des utilisateurs, visibilité, nombre d'actions et/ou d'hyperliens pour y parvenir depuis la page d'accueil du service et depuis un contenu en particulier,
 - l'**accessibilité** des dispositifs mis en œuvre (ex. : signalement, informations) notamment aux personnes en situation de handicap,
 - le déploiement des dispositifs sur **l'ensemble des déclinaisons** du service, quel que soit le terminal utilisé (ex. : smartphone, ordinateur, tablette, smart tv, enceintes connectées), la version de sa plateforme (ex. : applications, site internet, assistants vocaux), le navigateur, le moteur de recherche, le système d'exploitation ; ainsi que la nature des différences qui pourraient exister entre ces déclinaisons,
 - le déploiement du dispositif sur **tous les types de contenus** (texte, vidéo, vidéo en direct, image, commentaires, contenus sponsorisés, autres) ; ainsi que, le cas échéant, la nature des différences en fonction des types de contenus,
 - la **langue** dans laquelle les dispositifs et informations sont proposés à l'utilisateur par défaut et comment elle est déterminée ainsi que, le cas échéant, la possibilité de choisir aisément le français,
 - comment l'opérateur fait en sorte de garantir que l'application des mesures se fait dans le **respect de la liberté d'expression et de communication**.
- pour chaque ensemble de mesures mis en place, l'Autorité souhaite connaître :
 - la **date** de leur mise en œuvre,
 - s'il a été fait **appel à un tiers** pour les mettre en place et/ou les appliquer,
 - les changements d'ordres technologique, ergonomique, en matière de ressources humaines ou autres qui ont été déployés dans le cadre de l'application de la loi du 22 décembre 2018, ainsi que les coûts qu'ils ont induits,

² Selon les dispositions prévues par les articles L.151-1 et suivants du Code de commerce.

- le bilan qu'en tire l'opérateur ; en particulier, ce dernier est invité à communiquer les résultats de **mesures quantitatives ou qualitatives** qu'il aurait effectuées, fait effectuer ou dont il aurait connaissance sur la visibilité, l'utilisation, les performances et les effets des dispositifs mis en œuvre,
- les **freins ou difficultés** qu'il a rencontrés dans leur mise en œuvre et plus généralement dans la mise en conformité du service avec les textes en vigueur en matière de lutte contre la manipulation de l'information,
- les éventuelles **initiatives complémentaires** qu'il aurait prises afin de lutter contre la désinformation sur son service.

De manière générale, les opérateurs sont encouragés à partager avec l'Autorité toute donnée **lui permettant d'exercer sa mission de contribution à la lutte contre la diffusion de fausses informations** prévue à l'article 17-2 de la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication (dans le respect du cadre juridique en matière de protection des données personnelles).

Précisions terminologiques

Termes généraux

Dans le questionnaire, sont désignés par :

- « **Service** » : le service de plateforme en ligne faisant l'objet de la déclaration,
- « **Opérateur** » : l'opérateur du service de plateforme en ligne faisant l'objet de la déclaration,
- « **Loi** » : la loi n° 2018-1202 du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information,
- « **Autorité** » : l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique.

Notions relatives à la transparence des algorithmes

Explicabilité : un système reposant sur un ou plusieurs algorithmes est explicable si ses fonctions et son objectif principal peuvent être communiqués clairement et aisément compris par tous les publics (explication globale). Les différentes décisions qui en résultent doivent pouvoir être expliquées, *a minima* à ceux qui en font l'objet ainsi qu'au régulateur (explication locale).

Loyauté : un tel système est loyal si son utilisation n'a pas pour conséquence, recherchée ou accidentelle, de tromper les utilisateurs auxquels il s'applique ou de limiter leur liberté de choix. Cette notion recouvre également la loyauté de l'opérateur vis-à-vis du régulateur, c'est-à-dire la capacité pour ce dernier de juger de la loyauté du système et de ses éventuelles limites sur la base d'informations fournies par l'opérateur. Ces informations peuvent, pour certaines, ne pas être communiquées aux utilisateurs (secret des affaires, forte dimension technique, etc.).

Équité : un tel système est équitable si les utilisateurs et groupes d'utilisateurs auxquels il s'applique ne font pas l'objet de discrimination ou de stigmatisation. L'entité responsable de la décision prise par ce système doit pouvoir être clairement identifiée. Le processus d'instruction du recours doit être connu de ceux qui contestent une telle décision.

Notions relatives aux communications commerciales :

Annonce publicitaire : message publicitaire au sens strict, créé dans un format dédié à la publicité et publié via des outils spécifiques.

Contenu sponsorisé : publication d'un utilisateur (quel qu'il soit : individu, institution, marque...) sur la plateforme dans un format « organique³ » dont la visibilité est augmentée contre rémunération versée à la plateforme.

Contenu d'utilisateur en partenariat : contenu organique créé par l'utilisateur en partenariat avec un tiers (notamment une marque) contre rémunération ou avantage.

³ On entend ici par contenus organiques les contenus créés directement sur la plateforme par les utilisateurs.