

Lignes directrices prises pour contribuer à la lutte contre la dissémination des contenus haineux en ligne

La libre communication des pensées et des opinions est l'un des droits les plus précieux acquis par nos sociétés démocratiques. Afin de préserver cette liberté, il est nécessaire de prévoir des dispositifs permettant de lutter contre les abus, et notamment la diffusion en ligne de contenus illicites à caractère haineux.

Le juge joue un rôle majeur à cette fin. Cependant, l'amplification de la circulation des contenus haineux par les plateformes ou l'usage qui en est fait ont conduit le législateur à exiger des opérateurs qu'ils concourent activement à la lutte contre la diffusion publique des contenus haineux. Il paraît dès lors important que les plateformes puissent modérer, avec l'aide de leurs utilisateurs, les contenus manifestement illégaux, mais aussi qu'elles s'abstiennent, par leur fonctionnement même, de contribuer à la production et à la circulation des contenus les plus problématiques. Enfin, et sans doute plus que tout, il est essentiel que des procédures transparentes et bien identifiées des utilisateurs soient mises en place pour régler les questions de modération des contenus haineux en ligne.

Avec le règlement européen sur les services numériques (*Digital Services Act* ou DSA) publié le 27 octobre 2022, l'Union européenne s'est très récemment dotée d'un cadre réglementaire novateur et ambitieux pour répondre aux risques soulevés par les plateformes en ligne, notamment en matière de haine en ligne.

Dans l'attente de l'instauration et de l'entrée en application de ce texte, prévue par étapes en 2023 et 2024 selon les acteurs concernés, le législateur français a souhaité mettre en œuvre un dispositif temporaire. La loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République a ainsi introduit, dans la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), un article 6-4 qui impose des obligations aux principaux opérateurs de plateformes en ligne, afin de lutter contre la diffusion de contenus illicites. Les utilisateurs sont placés au centre de ce dispositif, qui les invite à mettre en œuvre les droits qui leur sont conférés. Les opérateurs de plateformes en ligne concernés sont ceux dont la fréquentation dépasse les dix millions de visiteurs uniques par mois en France. Des obligations supplémentaires sont imposées aux opérateurs dont la fréquentation dépasse quinze millions de visiteurs.

En application de l'article 62 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) opère le suivi et assure le contrôle du respect de ces obligations par les opérateurs de plateformes en ligne concernés. Afin d'accompagner les opérateurs dans la mise en

œuvre de ces obligations, l'Arcom est chargée de leur adresser des lignes directrices éclairant l'application de la loi.

Ces lignes directrices ont l'ambition d'être un jalon dans la mise en œuvre d'un espace numérique européen garantissant à chaque citoyen un environnement en ligne sûr, prévisible et de confiance, dans le respect des droits et libertés fondamentaux.

1. Coopération efficace avec les autorités administratives et judiciaires

S'agissant des dispositions du 1^o du I de l'article 6-4 de la LCEN visant à garantir la coopération efficace des opérateurs avec les autorités administratives et judiciaires

En application des dispositions du 1^o du I de l'article 6-4 de la LCEN, les opérateurs doivent mettre en place des procédures et des moyens humains et technologiques permettant de répondre avec diligence aux injonctions et demandes des autorités administratives et judiciaires françaises.

L'Autorité invite les opérateurs à répondre à cette obligation légale en portant une attention renforcée au traitement diligent des injonctions et demandes émises plus particulièrement par les autorités administratives et judiciaires.

Cette obligation de diligence devrait notamment se matérialiser par la mise en place d'un dispositif permettant d'accuser réception immédiatement des demandes et injonctions émises par ces autorités, par exemple via un formulaire automatisé.

La loi enjoint aux opérateurs de donner une réponse sur les suites données aux injonctions et demandes dans les « meilleurs délais ». Cette notion est contextuelle et devrait être appréciée au regard de la gravité des faits signalés et de l'urgence de la réponse. L'Arcom estime que la diligence des opérateurs peut être appréciée de manière globale, en prenant en compte les moyens mis en œuvre et l'efficacité du traitement des demandes.

En particulier, les opérateurs pourraient porter une attention singulière aux injonctions concernant des contenus relatifs à une atteinte grave ou imminente à la vie ou à l'intégrité physique, ou qui visent expressément une personne particulièrement vulnérable, dès lors que les opérateurs ont connaissance de la menace et de la qualité de cette personne. Les opérateurs pourraient par exemple se référer, pour ce qui est de la définition des publics dont la protection emporte un intérêt public majeur, aux dispositions pertinentes de l'article 221-4 du code pénal, notamment celles concernant les mineurs de moins de quinze ans ou certaines professions¹.

¹ « 4^o Sur un magistrat, un juré, un avocat, un officier public ou ministériel, un militaire de la gendarmerie nationale, un fonctionnaire de la police nationale, des douanes, de l'administration pénitentiaire ou toute autre personne dépositaire de l'autorité publique, un sapeur-pompier ou un marin-pompier, un gardien assermenté d'immeubles ou de groupes d'immeubles ou un agent exerçant pour le compte d'un bailleur des fonctions de gardiennage ou de surveillance des immeubles à usage d'habitation en application de l'article L. 271-1 du code de la sécurité intérieure, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur ;

S'agissant de l'obligation prévue au 2^o du I de l'article 6-4 de la LCEN imposant la mise en place un « point de contact » unique, responsable du traitement des requêtes des autorités publiques

L'obligation de diligence imposée au point de contact unique pourrait s'apprécier de manière contextuelle, en évaluant de manière globale les moyens mis en œuvre par les opérateurs pour se conformer au respect de cette obligation.

Dans un objectif de transparence et d'efficacité, les opérateurs pourraient exposer de manière publique et aisément accessible, sur chaque service opéré, l'adresse électronique permettant de joindre le point de contact, et préciser clairement la ou les langues permettant aux autorités de communiquer avec eux. Les autorités devraient à cet égard pouvoir utiliser au moins une des langues officielles de l'Union européenne.

L'article 6-4 de la LCEN prévoit que le point de contact unique désigné par les opérateurs soit une personne physique. L'Autorité relève que le DSA confirme l'économie générale des dispositions nationales visant à ce que les opérateurs désignent un point de contact unique pour les autorités des États membres, mais aussi de la Commission et du comité.

2. Accessibilité au public des mesures de lutte contre la diffusion des contenus haineux

L'article 6-4 de la LCEN introduit une obligation de transparence pour les opérateurs, relative à leurs mesures de lutte contre la diffusion des contenus haineux. Cette obligation contribue à informer de manière claire et accessible les utilisateurs des politiques de modération des contenus mises en œuvre et à contribuer ainsi à leur acceptabilité et à leur appropriation.

À ce titre, constituent de bonnes pratiques la faculté donnée aux utilisateurs d'accéder rapidement, en un ou deux clics, aux conditions générales d'utilisation, ainsi qu'à un espace spécifique rassemblant l'ensemble des informations relatives aux moyens et à la politique de modération mis en œuvre pour contribuer à la lutte contre la haine en ligne.

L'Arcom recommande en outre de présenter les politiques de modération dans un format pratique et convivial (par exemple en recourant à des éléments graphiques, tels que des

4^o bis Sur un enseignant ou tout membre des personnels travaillant dans les établissements d'enseignement scolaire, sur un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs ou toute personne chargée d'une mission de service public, ainsi que sur un professionnel de santé, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur ; »

images), en employant un langage clair, simple, intelligible, aisément abordable et dépourvu d'ambiguïté.

Il pourrait être également particulièrement utile de veiller à ce que les informations soient diffusées dans un format lisible par une machine.

La vigilance des opérateurs pour présenter de manière claire leurs politiques de modération devrait être renforcée lorsque l'audience des plateformes qu'ils opèrent est essentiellement composée, à dessein ou non, de mineurs. Il est recommandé que les conditions générales d'utilisation du service soient alors rédigées avec une attention particulière pour ce public.

D'une manière générale, les politiques de modération des opérateurs devraient être appliquées de manière objective et proportionnée, en tenant dûment compte des droits et des intérêts légitimes de toutes les parties impliquées, et, au premier rang desquels, les droits fondamentaux des utilisateurs du service. Les opérateurs devraient notamment porter une attention particulière au respect de la liberté d'expression, ainsi qu'à la liberté et au pluralisme des médias. Pour la garantie efficace de ces droits, l'Arcom recommande en particulier aux opérateurs de porter une attention renforcée à l'information des utilisateurs lorsqu'ils sont sujets de traitements algorithmiques aux fins de modération, que la modération soit automatique ou utilisée pour l'aide à la décision d'un modérateur humain.

3. Mise en place d'un dispositif de signalement et traitement des signalements reçus

S'agissant de la mise en place d'un dispositif universel de signalement accessible à toute personne (5° du I de l'article 6-4 de la LCEN)

Le législateur a souhaité garantir la possibilité à toute personne de signaler un contenu haineux lui paraissant illicite. Cette faculté s'inscrit dans une démarche de responsabilisation des utilisateurs et vise à leur permettre de contribuer activement à la lutte contre la dissémination en ligne des contenus haineux manifestement illicites.

L'Arcom recommande aux opérateurs de rendre l'outil de signalement accessible à tout utilisateur du service, y compris lorsqu'il n'est pas connecté à un compte, pour signaler les contenus auxquels il a accès. Dans un objectif de simplicité maximale d'utilisation, l'outil devrait être positionné à côté des contenus diffusés.

L'outil de signalement devrait permettre de réaliser des notifications précises et étayées, recouvrant l'ensemble des infractions à caractère haineux visées au 1^{er} alinéa de l'article 6-4 de la LCEN.

Les opérateurs devraient veiller à ce que l'exercice de qualification juridique du contenu préalable à une décision ne repose pas sur l'auteur du signalement mais soit effectué par leurs soins.

S'agissant du traitement diligent des signalements de contenus illicites (7^o du I de l'article 6-4 de la LCEN)

L'article 6-4 de la LCEN introduit une obligation qui impose aux opérateurs de mettre en œuvre des procédures et des moyens, humains et technologiques, aux fins de réceptionner les notifications de tiers et d'en assurer un traitement dans un prompt délai.

L'Arcom recommande aux opérateurs d'accuser réception sans délai des signalements, au besoin au moyen d'un message automatisé. Cette bonne pratique est déjà en vigueur sur plusieurs services de plateformes en ligne. Une attention particulière devrait être portée aux signalements relatifs à des contenus présentant un risque d'atteinte grave ou imminente à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.

Pour faciliter la compréhension par les utilisateurs du processus de signalement, il serait pertinent d'informer les auteurs d'une notification du statut du dossier et ce, du signalement initial jusqu'à la décision finale, et de préciser les motifs ayant conduit à la décision prise (retrait ou non), ainsi que les délais et voies de recours ouverts contre cette décision.

Aux mêmes fins, il serait pertinent d'indiquer, dans l'information adressée à l'auteur d'un contenu retiré, les motifs de la décision ayant conduit à son retrait, notamment son fondement juridique, ainsi que l'existence des voies de recours internes et externes qui lui permettent de contester cette décision. Pour garantir une protection proportionnée des droits des utilisateurs, le mécanisme de recours interne devrait être le plus simple d'accès et d'utilisation possible ; en particulier, il serait également pertinent d'inclure un lien direct vers le mécanisme de recours interne dans l'information communiquée à l'utilisateur sur la décision prise.

Enfin, pour garantir la transparence de l'activité de modération effectuée par l'opérateur, l'Arcom recommande que les utilisateurs soient explicitement informés lorsqu'un dossier les concernant a fait l'objet d'un traitement algorithmique, soit dans le traitement du signalement, soit pour l'analyse et la prise de décision à la suite de ce signalement. Les

opérateurs peuvent également informer l’auteur d’un contenu lorsque la décision a été prise à la suite d’une détection par un outil automatisé.

Les opérateurs devraient veiller à informer, dans les mêmes conditions, les auteurs des contenus qui ont fait l’objet d’une décision visant à restreindre leur visibilité ou leur monétisation sur le service.

4. Mise en place de voies de recours internes et l’encadrement des mesures de suppression ou de suspension des comptes utilisateurs

S’agissant de la mise en place de voies de recours internes (8° du I de l’article 6-4 de la LCEN)

L’article 6-4 entend renforcer la protection de la liberté d’expression en introduisant pour les opérateurs l’obligation de mettre en place un mécanisme de recours interne aisément accessible, facile d’utilisation et permettant un traitement approprié des recours dans les meilleurs délais.

Dans le cadre d’un recours interne, l’Arcom rappelle que les opérateurs ont interdiction d’utiliser exclusivement des moyens automatisés de traitement de l’information pour prendre une décision.

Eu égard à l’importance du droit au recours dans la garantie des droits et libertés fondamentales, et en particulier de la liberté d’expression des utilisateurs, les recours devraient être examinés sous le contrôle de collaborateurs dûment qualifiés. Les droits fondamentaux seraient d’autant mieux garantis par les opérateurs, s’ils veillaient notamment à ce que des personnes différentes instruisent le dossier en premier lieu et lors de l’éventuel recours.

L’Arcom recommande aux opérateurs de très grandes plateformes en ligne (ayant plus de 15 millions de visiteurs uniques mensuels en France) de veiller à ce que les requérants puissent formuler le recours et recevoir une réponse motivée dans la langue de leur choix parmi les langues officielles de l’Union. Les autres plateformes en ligne pourraient répondre à l’exigence de clarté en précisant celle ou celles des langues officielles de l’Union que les requérants peuvent employer pour le recours.

Enfin, l’Arcom recommande aux opérateurs de laisser aux utilisateurs concernés un délai minimal de six mois à compter de la notification de la décision pour former un recours contre celle-ci.

S'agissant de l'encadrement des procédures conduisant à la suspension ou à la suppression de comptes utilisateurs (9° du I de l'article 6-4 de la LCEN)

L'article 6-4 introduit des dispositions visant à encadrer les procédures mises en œuvre par les opérateurs et conduisant à la suspension ou à la suppression de comptes utilisateurs, en mettant l'accent sur l'exigence de transparence, de clarté et d'explicabilité des mesures prises.

L'Arcom relève l'exhaustivité des dispositions visées et invite les opérateurs à s'y conformer. Elle rappelle que la suspension ou la suppression d'un compte présente des risques majeurs d'atteinte à la liberté d'expression. Les opérateurs devraient à ce titre consentir à un effort particulier pour motiver de manière détaillée et précise les motifs conduisant à prendre ces décisions et s'astreindre à traiter les recours relatifs à ces dernières avec célérité et la plus grande rigueur.

Une vigilance particulière quant au caractère proportionné des décisions de restriction prises sur ce fondement s'impose pour renforcer la garantie de ces droits et libertés fondamentaux.
