

Point d'étape sur les moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne pour lutter contre la diffusion de contenus haineux en France

Merci de répondre pour chacun des services de plateforme en ligne de l'opérateur dont la fréquentation est supérieure à 10 millions de visiteurs uniques mensuels en France.

Des éléments chiffrés sont demandés pour l'année 2022. L'opérateur peut, en sus, fournir des chiffres plus détaillés. Des chiffres portant sur les premiers mois de 2023 intéresseraient également l'Arcom.

L'opérateur est également invité à fournir toute autre information qu'il estimerait utile sur les tendances observées s'agissant de ces indicateurs.

Les informations fournies par l'opérateur seront rendues publiques, sauf informations confidentielles qui doivent être clairement identifiées comme telles et dont la confidentialité doit être justifiée.

SIGNALEMENTS

1. Avez-vous rencontré des difficultés pour inclure les motifs de haine en ligne dans le dispositif de signalement mis à disposition des utilisateurs de votre service ?
Merci de préciser.

Au cours de l'année 2022, le Service Dailymotion a modifié son dispositif de signalement à destination de ses utilisateurs. Désormais, un internaute souhaitant signaler une vidéo sur Dailymotion peut choisir entre 11 motifs. La haine en ligne peut être signalée via le libellé « Contenu haineux ».

Il convient de noter que notre équipe de modération peut requalifier des contenus signalés sous le motif « Contenu haineux » sous un autre motif et vice-versa.

La mise en place de ce motif de signalement et le traitement associé n'ont pas provoqué de difficultés particulières.

2. Parmi les signalements que vous avez reçus concernant la version française de votre service en 2022 et qui portaient sur un motif correspondant à la définition des contenus haineux au sens de l'article 6-4 la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, combien d'entre eux provenaient :
 - 1) Des utilisateurs de la plateforme :

Nous avons reçu 387 signalements des utilisateurs de la plateforme pour « Contenu haineux » en France (dont l'adresse IP est en France).

- 2) Des signaleurs de confiance avec lesquels vous travaillez le cas échéant : 0
- 3) Des autorités publiques (administratives ou judiciaires) : 0

EXERCICE DE LA MODÉRATION

3. Combien d'actions de modération portant sur des contenus correspondant la définition des contenus haineux au sens de l'article 6-4 susmentionné avez-vous effectué en 2022, réparties par type¹ ?

Données relatives aux signalements utilisateurs en 2022 en France	
Contenus signalés dans la catégorie « Contenu haineux »	387
Nombre de contenus signalés sous d'autres catégories que « Contenu haineux » mais retirés comme tels	99
Nombre de contenus signalés comme « Contenu haineux » et retirés comme tels	71
Nombre de contenus signalés comme « Contenu haineux » dont l'accès a été restreint	6
Nombre de contenus signalés comme « Contenu haineux » qui ont été démonétisés	29
Nombre de contenus signalés comme « Contenu haineux » autorisés car n'étant ni contraires aux dispositions légales ou à nos Conditions Générales d'Utilisation	233
Nombre de contenus signalés comme « Contenu haineux » et retirés pour d'autres motifs	52

Il convient de noter que plusieurs décisions de modération peuvent s'appliquer à un même contenu.

¹ Notamment (liste non exhaustive) : avertissement, retrait de contenu, mesures de restriction d'accès (par âge, par zone géographique), mesure de limitation de la visibilité d'un contenu ou d'un compte, mesure de démonétisation, mesures de suspension ou suppression d'un compte.

4. Combien de mesures avez-vous pris en 2022 à l'encontre d'utilisateurs abusant des outils de signalement, réparties par type ?

Dailymotion n'a pour l'heure pas établi de politique relative aux utilisateurs abusant de son outil de signalement.

A noter que cette disposition s'avère plus complexe à mettre en place pour Dailymotion dans la mesure où nous autorisons les signalements de tous les utilisateurs, y compris de ceux qui n'ont pas de compte sur notre plateforme.

5. Quelle est la part des actions visées aux questions 3 d'une part, 4 d'autre part, prises après décision humaine (i.e. actions qui ne résultent pas uniquement d'un processus automatique) ?

Dailymotion ne recourt pas à la décision automatique pour les signalements utilisateurs, cela signifie que l'intégralité (100%) des signalements sont traités par nos modérateurs.

6. À la suite des actions visées aux questions 3 d'une part, et 4 d'autre part, quel est le taux de recours internes provenant des utilisateurs accédant depuis la France à vos services, et quels ont été les résultats de ceux-ci (pourcentage de confirmation de la décision initiale, pourcentage d'infirmité de la décision initiale) ?

Nous avons mis en place le processus d'appel pour donner suite à des signalements utilisateurs en juillet 2022. Voici les données de juillet à décembre 2022 :

Données relatives aux recours formulés pour les contenus signalés dans la catégorie « Contenu haineux » en France en 2022 (de juillet à décembre)	
Taux d'appel	6,46%
Pourcentage de confirmation de la décision initiale	56%
Pourcentage d'infirmité de la décision initiale	44%

7. Quels sont le nombre, la localisation et la ou les langues de travail des personnes affectées au traitement des signalements et des recours provenant des utilisateurs de la version française de votre service en matière de haine en ligne (donner des informations valant au mois de décembre 2022) ?

Dailymotion a recours à des collaborateurs ainsi qu'à une société prestataire pour les traitements de ces signalements. Il convient de noter que ce personnel n'est pas dédié uniquement aux signalements et aux recours pour le seul motif de « haine en ligne » sur le territoire français. Ces équipes sont basées dans l'Union Européenne (France et Roumanie). Leur nombre varie, mais en 2022 la moyenne de ces effectifs était d'une trentaine de personnes.

Dailymotion offre un service qui est présent dans la quasi-totalité du monde, ainsi nos équipes de modération peuvent opérer à travers une grande variété linguistique.

COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

8. En 2022, combien de suspicions d'infraction ont fait l'objet d'une transmission de votre part aux autorités publiques compétentes, en particulier au ministère public, et pour quels motifs (donner, le cas échéant, le seul motif principal) : 0

9. Quels procédures et moyens humains et technologiques avez-vous mis en œuvre pour répondre aux autorités administratives ou judiciaire dans les meilleurs délais ?

Notre procédure pour répondre aux autorités administratives et judiciaire est la suivante : nous recevons des demandes des autorités par mail et les traitons aussi rapidement que possible. Il convient de noter que nos équipes sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

PRÉPARATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU RSN

10. Quelles sont les actions menées par votre entreprise pour préparer le service à la mise en application du règlement européen sur les services numériques (RSN) ?

Dailymotion met tout en œuvre pour être en conformité avec le RSN. Cela requiert un travail extensif de la part de ses équipes.

11. Avez-vous fait face à des difficultés ou problématiques (de tous ordres : compréhension, méthode, calcul des indicateurs, modification du produit, etc.) dans la mise en œuvre de l'article 6-4 susmentionné qui seraient susceptibles d'être de nouveau rencontrées dans le cadre de celle du RSN, ou qui vous auraient permis d'anticiper ce dernier ? Lesquelles ?

Nous n'avons pas rencontré de difficultés ou de problématiques majeures quant à la mise en conformité de l'article 6-4 et du RSN car nous avons fait en sorte que notre mise en conformité intègre les dispositions prévues par les deux textes. Cela

étant dit, il convient de noter la difficulté d'appréhension de certaines dispositions notamment la possibilité de double appel pour les décisions de modération (qui concernent les décisions de modération intermédiaires) qui ne conviendraient ni la personne qui signale, ni la personne ayant mis en ligne le contenu. Nous manquons également d'informations quant aux recours extra-judiciaires.

12. Travaillez-vous avec des tiers établis en France que vous reconnaissez comme signaleurs de confiance en matière de haine en ligne ? Si oui, lesquels ? Le cas échéant, pour quelles raisons avez-vous choisi de collaborer avec eux ?

Dailymotion a eu des relations dans le passé avec des tiers de confiance mais faute de contenus à signaler les liens se sont distendus au fil du temps. Il convient de noter que Dailymotion s'est rapproché de différentes associations coutumières des signalements au cours de l'année 2022 pour envisager des modalités partenariales. Dailymotion a également développé et mis en place un canal privilégié pour les tiers de confiance qui seraient amenés à nous signaler des contenus en matière de haine en ligne ainsi que sur d'autres motifs de signalement.