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

Ce document, rédigé exclusivement à l'attention de l'ARCOM, constitue la réponse de Google au point d'étape sur les moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne pour lutter contre la diffusion de contenus haineux en France dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 6-4 la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004. **Il contient des informations sensibles à propos des services de Google dont la divulgation au public pourrait nuire à la sécurité de ses services. Nous vous remercions en conséquence de bien vouloir en respecter le caractère confidentiel.**

Pour rappel, le moteur de recherche Google et YouTube sont deux services de plateforme en ligne soumis aux articles 6-4 (I) et (II) de la loi n° 2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN). En France, et plus généralement dans l'Espace économique européen (EEE) et en Suisse, les services Google sont fournis par la société Google Ireland Limited, société de droit irlandais dont le numéro d'immatriculation est le 368047, sise Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande.

Pour la suite de ce document, le moteur de recherche Google et YouTube seront collectivement désignés les "services" ou bien il sera fait référence à chaque service pris séparément.

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.**

Un nouveau formulaire en ligne a été créé pour chacun des services afin de signaler le contenu en vertu de la loi française pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN). Il a pour objectif de permettre aux utilisateurs d'identifier plus facilement le canal de signalement approprié ; les termes « Haine » et « LCEN » étant clairement mentionnés. L'une des difficultés que nous avons identifiée était de trouver le juste équilibre entre la simplicité d'utilisation du système de signalement et la mise en place de solutions conformes d'un point de vue juridique. À titre d'exemple, nous avons regroupé les articles 24 (7) et (8) et l'article 33 (3) et (4) de la Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse en un seul canal de signalement. Nous avons cherché à utiliser un

langage compréhensible pour le grand public tout en évitant que le formulaire soit source de confusion en offrant trop d'options distinctes.

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

Le moteur de recherche Google : En 2022, nous avons reçu 805 signalements via [le nouveau formulaire Web](#). Nous ne sommes pas en mesure de produire des données supplémentaires sur le contenu signalé en vertu de l'article 6-4 de la LCEN avant la date limite du 24 mai.

YouTube : YouTube offre aux membres de la communauté YouTube la possibilité de signaler un contenu qui, selon eux, enfreint le règlement de la communauté YouTube ou d'autres politiques, y compris le contenu incitant à la haine tel que défini à l'article 6-4 de la LCEN. Les utilisateurs peuvent signaler un contenu à l'aide de la fonction de signalement de YouTube, qui est disponible aux utilisateurs dans tous les États membres de l'UE via un ordinateur (ordinateur de bureau ou portable), des appareils mobiles et d'autres surfaces. Les détails sur la façon de signaler différents types de contenu à l'aide de la fonctionnalité de signalement de YouTube sont décrits dans le centre d'aide de YouTube.

Afin de signaler du contenu haineux illicite en vertu de l'article 6-4 de la LCEN, nous fournissons aux plaignants un [formulaire Web](#) intégré au produit pour signaler un contenu potentiellement illégal. Nous avons reçu 2,355 signalements via ce formulaire Web en 2022.

YouTube dispose également d'un programme Trusted Flagger grâce auquel les ONG et les agences gouvernementales, qui sont particulièrement efficaces pour identifier certains types de contenu préjudiciable, ont accès à des processus de signalement plus sophistiqués et permettent un examen prioritaire des signalements.

Nous ne sommes pas en mesure de produire des données supplémentaires sur le contenu signalé en vertu de l'article 6-4 de la LCEN avant la date limite du 24 mai.

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 ?**

Le moteur de recherche Google : Nos équipes n'ont pas disposées de suffisamment de temps pour produire les données demandées ; nous appliquons des processus rigoureux en matière d'analyse de la fiabilité des données pour nous assurer que nous publions des données précises et de qualité. Nous préparons la publication d'une évaluation détaillée et nuancée de nos pratiques en termes de modération de contenu dans notre prochain rapport sur la transparence tel que prévu par le règlement européen sur les services numériques (RSN), lequel portera sur ces données.

YouTube : YouTube offre aux membres de la communauté YouTube la possibilité de signaler ou de signaler un contenu qui, selon eux, enfreint le règlement de la communauté YouTube ou d'autres politiques, y compris le contenu incitant à la haine tel que défini à l'article 6-4 de la LCEN. Les utilisateurs peuvent signaler un contenu à l'aide de la fonction de signalement de YouTube, qui est disponible aux utilisateurs dans tous les États membres de l'UE via un ordinateur (ordinateur de bureau ou portable), des appareils mobiles et d'autres surfaces. Les détails sur la façon de signaler différents types de contenu à l'aide de la fonctionnalité de signalement de YouTube sont décrits dans le centre d'aide de YouTube.

Nous ne sommes pas en mesure de produire des données sur les actions de modérations relatives au contenu signalé en vertu de l'article 6-4 de la LCEN avant la date limite du 24 mai.

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

Aucun utilisateur n'a abusé des formulaires en ligne pour notifier un contenu en vertu de la LCEN, aucune action n'a été entreprise.

- 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) ?**

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.

Aucune action de modération effectuée en 2022 n'a résulté uniquement d'un processus automatisé.

- 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'infirmerie de la décision initiale) ?**

Le moteur de recherche Google : Bien que nous offrons aux utilisateurs la possibilité de former un recours interne suite à une décision relative à un contenu signalé en vertu de l'article 6-4 de la LCEN, nos équipes n'ont pas disposées de suffisamment de temps pour produire les données demandées ; nous appliquons des processus rigoureux en matière d'analyse de la fiabilité des données pour nous assurer que nous publions des données précises et de qualité. Nous préparons la publication d'une évaluation détaillée et nuancée de nos pratiques en termes de modération de contenu dans notre prochain rapport sur la transparence tel que prévu par le règlement européen sur les services numériques (RSN), lequel portera sur ces données.

You Tube : YouTube offre aux créateurs la possibilité de faire appel des décisions de suppression de contenu, des clôtures de chaînes et restrictions d'âge. Une fois qu'une décision d'appel a été rendue, les créateurs reçoivent une réponse qui les informe si la décision a été annulée ou si la décision initiale a été confirmée. Les données sur les recours internes formés suite à une décision relative à un contenu signalé en vertu de l'article 6-4 de la LCEN n'ont pas pu être fournies avant la date limite de réponse du 24 mai.

- 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) ?**

Veillez noter que cette donnée sera fournie dans le prochain rapport sur la transparence tel que prévu par le RSN.

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) :**

Nous n'avons pas transmis au cours de l'année 2022 de rapport faisant état de suspicions d'infractions aux autorités publiques compétentes, mais nous échangeons régulièrement des informations pertinentes lorsque cela est nécessaire.

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

Nous recevons quotidiennement des demandes de communication de données de la part de la Police Nationale et de la Gendarmerie Nationale dans le cadre d'enquêtes pénales. Compte tenu du volume élevé et toujours plus important de ces demandes d'identification, la société Google Ireland a mis en place l'interface LERS (pour Law Enforcement Request System) permettant à Google de les centraliser et de les analyser plus aisément. Ce processus simplifié permet une communication fluide et un partenariat privilégié avec les autorités françaises.

A chaque nouvelle demande, les agents reçoivent un accusé de réception. Ils peuvent également vérifier le statut de leur demande à tout moment et sont informés par courrier électronique dès que les données sont disponibles et accessibles sur leur compte LERS.

Entre le 1er janvier et le 30 juin 2022, Google a reçu 6017 demandes de communication de données de la part des autorités françaises. Google a été en capacité de communiquer des informations pour 85% des demandes.

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) ?

La protection des utilisateurs en ligne n'est pas une nouveauté pour Google. Chez Google, dès le début, nous avons élaboré des politiques qui définissent les règles pour nos produits, et conçu des outils et des technologies pour nous aider à appliquer ces politiques afin de garantir la sécurité des utilisateurs. Au fil des années, nous avons également constaté le rôle essentiel que joue la réglementation dans la protection des utilisateurs. Au fur et à mesure de l'entrée en vigueur des nouvelles réglementations, nous mettons continuellement à jour et améliorons nos produits et nos politiques afin d'assurer la meilleure expérience possible à nos utilisateurs.

Nous capitalisons sur cette expérience antérieure pour nous aider à nous préparer à l'entrée en vigueur du RSN. Comme pour les précédentes régulations, nous réunissons des ingénieurs et des experts en stratégie de toute l'entreprise pour répondre aux

objectifs des régulateurs et résoudre les défis complexes que représente la conformité au RSN.

Bien qu'il y ait des centaines de décisions individuelles à prendre impliquant des milliers de personnes au sein de Google, nous envisageons ce projet par le biais de trois thèmes clés:

(1) Apporter des modifications à nos produits : Nous continuons d'accroître nos investissements dans de nouveaux produits qui ont vocation à protéger les utilisateurs et l'écosystème Internet au sens large. En conformité avec le RSN, nous continuerons à déployer de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux outils pour améliorer la sécurité et la transparence, tels que de nouveaux outils permettant aux chercheurs d'accéder aux données de Search et YouTube, ainsi qu'un répertoire publicitaire amélioré, référençant également les annonces diffusées sur Search et YouTube.

(2) Mettre à jour nos procédures internes : Depuis le lancement de notre premier Rapport de Transparence ("Transparency Report") en 2010, nous avons renforcé la transparence et la fiabilité de nos politiques, notamment dans la manière dont nous les appliquons à l'ensemble de nos produits. Le DSA conduira l'ensemble de l'industrie de la tech à fournir toujours plus d'informations dans ces domaines, et nous publierons de nouvelles informations sur ces procédures tout en augmentant les formats et la fréquence de nos rapports, notamment pour Search et YouTube.

(3) Veiller à l'impact : Nous voulons nous assurer que lorsque nous apportons des changements, ces changements n'ont pas de conséquences indésirables. Par exemple, bien que nous soyons en faveur de plus de transparence pour les utilisateurs concernant nos actions de modération de contenu, nous veillerons à ne pas donner aux auteurs d'actes répréhensibles les outils nécessaires pour manipuler nos systèmes. À cet égard, il est essentiel de trouver un juste équilibre entre les droits des différents utilisateurs, que ce soit sur Google Search ou sur YouTube.

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 ?**

Le RSN introduit un nouveau cadre juridique complexe pour les services numériques dans l'UE. YouTube, en tant que très grande plateforme en ligne, et Search, en tant que très grand moteur de recherche en ligne, sont tenus de se conformer aux exigences du RSN dans un délai extrêmement court (d'ici fin août 2023) et sur la base de lignes

directrices réglementaires limitées. Nous espérons travailler avec les régulateurs dans les mois à venir pour clarifier des aspects spécifiques du RSN, notamment les aspects suivants :

1. Comment calculer le nombre d'utilisateurs mensuels des plateformes en ligne et des moteurs de recherche en ligne au titre du RSN de manière à prendre en compte les différents business models (par exemple, les possibilités d'une utilisation déconnectée) et répondre aux potentiels problématiques de surcomptage, afin de garantir une certaine comparabilité et équité entre les différents acteurs.
 2. Comment se conformer à l'obligation de rendre publiques les informations nécessaires aux autorités des États membres, à la Commission européenne et au Comité européen des services numériques pour identifier facilement le point de contact unique du fournisseur et communiquer avec lui dans le cadre de la RSN, sans (1) en faire une cible de spams et autre abus qui interféreraient avec notre capacité à prendre des mesures de conformité rapides, et/ou (2) créer de la confusion chez les utilisateurs, pour lesquels un point de contact unique différent est prévu dans le cadre du RSN.
 3. Comment s'assurer que les notifications aux propriétaires de contenu dans le cadre des actions de modération de contenu prévues par le RSN ne permettent pas aux acteurs malveillants de contourner nos systèmes et/ou de compromettre les enquêtes judiciaires (par exemple dans le domaine du contenu pédopornographique), en particulier compte tenu de l'obligation de partager ces notifications publiquement dans une base de données gérée par la Commission européenne.
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 ?**

Le moteur de recherche Google : Aucun.

YouTube : En France, des associations comme Point de Contact, e-Enfance, la LICRA, le CRIF ou SOS Homophobie agissent en tant que "Signaleurs de Confiance" sur YouTube depuis de nombreuses années. Nous avons décidé de travailler avec elles compte tenu de leur expertise dans la lutte contre la haine en ligne et dans la mesure où elles remplissaient les critères énumérés ici : <https://support.google.com/youtube/answer/7554338?hl=fr>.