

## **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.*

### **INTRODUCTION**

Bing est un moteur de recherche en ligne qui met en relation les utilisateurs avec les résultats de recherche les plus pertinents du web, offrant un accès facile à un contenu de qualité produit par une grande variété d'éditeurs web. Pour ce faire, Bing parcourt automatiquement l'internet ouvert, construisant un index de pages web (ou URL) nouvelles et mises à jour, qui sont affichées sous la forme d'un ensemble de résultats de recherche donnant accès au contenu le plus utile et le plus pertinent pour une recherche ou une action initiée par l'utilisateur. Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont Bing fournit des résultats de recherche sur cette [page](#).

En tant que moteur de recherche, Bing n'héberge ni ne contrôle le contenu accessible via les résultats de recherche. Les pages web et le contenu qui apparaissent dans les résultats de recherche sont publiés par des tiers et restent sur l'internet ouvert, même lorsqu'ils ne sont pas indexés par Bing. Contrairement aux services de réseaux sociaux ou à d'autres plateformes d'hébergement de contenu généré par l'utilisateur, Bing ne permet pas aux utilisateurs de publier du contenu et ne facilite pas l'interaction sociale entre les utilisateurs. Cette distinction en termes de fonctionnalité et de profil de risque se reflète dans la classification de Bing par l'UE en tant que très grands moteurs de recherche en ligne (VLOSE) en vertu du règlement sur les services numériques (DSA), par opposition à une "plateforme en ligne". (Voir la décision de la Commission C(2023) 2728). En tant que tel, Bing a un ensemble distinct d'obligations de conformité, qu'il prend au sérieux et qu'il s'efforce de remplir rapidement.

Reflétant le rôle unique que jouent les moteurs de recherche dans l'écosystème en ligne, Bing s'engage à fournir un accès ouvert à l'information. Bing met en balance le droit à la liberté d'expression et à l'accès à l'information avec d'autres intérêts publics importants, notamment le respect de la législation locale, la protection de la vie privée et la sécurité publique. Lorsqu'il est nécessaire de limiter l'accès au contenu pour des raisons juridiques ou de sécurité, Bing s'efforce de veiller à ce que les mesures prises soient appliquées de la manière la plus stricte et la plus transparente possible. Cela signifie que Bing ne retirera un contenu des résultats de recherche que dans un nombre restreint de circonstances. Sur les marchés où les discours haineux sont définis comme des contenus illégaux et font l'objet d'ordonnances de retrait du gouvernement, Bing se

conformera aux demandes légales valables, conformément à ses engagements déclarés en matière de droits de l'homme.

Bing conçoit également ses algorithmes de classement et de pertinence pour donner la priorité aux contenus pertinents et de haute qualité en utilisant un grand nombre de signaux ; les principaux paramètres sont décrits dans nos [lignes directrices](#) à l'intention des personnes responsables de certaines pages d'information sur le Web (dit « webmasters »). Protéger les utilisateurs de contenus inattendus, nuisibles, offensants ou de faible autorité est un principe fondamental de classement pour Bing et un élément clé de qualité produit.

## **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.

Non. Comme expliqué ci-dessus, Bing n'héberge pas de contenu utilisateur et n'autorise pas les utilisateurs à publier ou à partager du contenu sur la plateforme, et n'exige donc pas de fonctionnalité de signalement pour le contenu généré par l'utilisateur. En ce qui concerne le contenu de tiers lié aux résultats de recherche, Bing supprime les URL de tiers des résultats de recherche lorsqu'il est tenu de le faire en vertu de la législation locale, y compris les discours haineux illégaux. Les utilisateurs de Bing en France peuvent signaler les discours haineux illégaux apparaissant dans les résultats de recherche en utilisant le formulaire « signaler un problème à Bing » (<https://www.microsoft.com/fr-fr/concern/bing> ). Six catégories de signalement différentes sont proposées via le formulaire de signalement (dont "contenu illicite"), et les utilisateurs ont également la possibilité d'entrer une désignation autre que celles proposées (voir la capture d'écran ci-dessous). Les utilisateurs de Bing peuvent également signaler les problèmes qu'ils rencontrent dans leurs recherches en utilisant le bouton "feedback" (toujours disponible au bas des pages de recherche de Bing).

Des canaux de signalement distincts pour les signalements des autorités publiques sont également disponibles afin que ce type de signalements soient évalués rapidement, suivi des mesures appropriées.

### Signaler un problème à Bing

La recherche est un point d'accès à l'Internet ouvert et le principal moyen pour la plupart des individus d'accéder à des informations en ligne sur des milliards de pages Web en constante évolution. Parfois, le contenu en ligne le plus pertinent pour une recherche particulière peut inclure un contenu potentiellement préjudiciable ou offensant. Bing évite de fournir des résultats de recherche qui incluent du contenu préjudiciable ou offensant de manière inattendue et les utilisateurs sont encouragés à signaler leurs préoccupations concernant les résultats de recherche Bing qu'ils rencontrent ici.

En tant que moteur de recherche, Bing ne possède ni ne contrôle les sites Web sur l'Internet ouvert et n'aura pas nécessairement connaissance du contenu qu'il a indexé. Dans certains cas, le contenu illégal signalé à Bing peut être supprimé de l'index. Les pages Web supprimées de l'index Bing n'apparaîtront pas dans les résultats de recherche de Bing. Cependant, elles peuvent toujours être accessibles directement via leur adresse URL.

Expliquez-nous votre problème.

- Informations personnelles exposées
- Ma propriété intellectuelle
- Contenu illicite
- Sites Web malveillants
- Contenu offensant ou nuisible inattendu
- Fonctionnalités basées sur l'IA
- Autre chose...

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 :
  - Des utilisateurs de la plateforme :
  - Des signaleurs de confiance avec lesquels vous travaillez le cas échéant :
  - Des autorités publiques (administratives ou judiciaires) :

En tant que moteur de recherche, Bing n'héberge pas le contenu des utilisateurs et ne leur permet pas de partager du contenu ou de communiquer avec d'autres utilisateurs, de sorte que les seules notifications qu'il reçoit concernant des discours haineux illégaux concernent des pages web de tiers apparaissant dans les résultats de recherche. Bing n'a connaissance d'aucune demande de la part d'utilisateurs français visant à supprimer des résultats de recherche l'accès à des contenus incitant à la haine pendant cette période. Microsoft a reçu 155 demandes de suppression de contenu de la part du gouvernement français en 2022. Microsoft fournit [ici](#) des rapports publics sur les demandes gouvernementales, mais n'applique pas de sous-catégories pour les demandes liées au discours de haine.

Compte tenu de la nature de la recherche, le contenu haineux en ligne n'a pas été historiquement suivi en tant que catégorie distincte parmi le nombre total de rapports d'utilisateurs français, qu'ils soient faits par le biais du formulaire de signalement de Bing ou par les autorités publiques.

### 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 type<sup>1</sup> ?

Bing supprime l'accès aux contenus haineux en application d'ordonnances judiciaires valides. Bing n'a reçu aucune demande d'action de la part d'utilisateurs autres que des entités gouvernementales. Microsoft a reçu 155 demandes de suppression de contenu de la part du gouvernement français en

---

<sup>1</sup> 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.

2022. Microsoft fournit [ici](#) des rapports publics sur les demandes gouvernementales, mais n'applique pas de sous-catégories pour les demandes liées à des discours haineux.

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

Bing n'a pas observé d'utilisateurs abusant des outils de signalement, ce qui est probablement dû à la nature distincte des moteurs de recherche et à l'absence de contenu généré par les utilisateurs sur le service.

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) ?

Bing ne supprime pas l'accès aux documents de tiers apparaissant dans les résultats de recherche qui ont été identifiés comme des discours haineux illégaux sur ses services sans un certain degré d'examen humain.

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) ?

Cette question n'est pas applicable à Bing car Bing n'héberge pas le contenu des utilisateurs, ni ne permet aux utilisateurs de publier ou de partager du contenu sur la plateforme ; il n'y a donc pas de scénario sur Bing dans lequel le contenu d'un utilisateur a été modéré de telle sorte qu'il pourrait nécessiter un appel.

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) ?

Comme indiqué ci-dessus, Bing ne reçoit pas un volume élevé de signalements de la part des utilisateurs français concernant des discours haineux illégaux apparaissant dans les URL liées aux résultats de recherche. Microsoft dispose d'une variété de cadres de modération de contenu avec des centaines d'employés à temps plein, des employés de fournisseurs et d'autres employés occasionnels situés dans de nombreux endroits à travers le monde. Bing s'assure que les équipes de modération de contenu chargées d'examiner les réclamations en français disposent d'un personnel adéquat pour prendre en charge la langue française.

## **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) :

Bing n'a transmis aucun signalement de suspicion d'infraction de contenu haineux en ligne au Parquet en 2022.

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

Lorsque Bing reçoit une demande ou une requête d'une autorité publique, Bing traite ces demandes manuellement en utilisant des réviseurs humains, et examine et évalue la demande ou la requête, y compris la raison et le fondement de la demande ou de la requête, l'autorité ou les droits de la partie requérante, nos politiques applicables et nos engagements envers nos utilisateurs en ce qui concerne la liberté d'expression, et détermine si et dans quelle mesure nous devons supprimer l'accès au contenu. Bing examine tous les rapports et commentaires soumis par les autorités administratives et judiciaires afin de déterminer si le rapport répond à l'un de nos critères de suppression, y compris si le contenu a été jugé illégal par une autorité compétente. Le cas échéant, l'URL concernée est désindexée du ou des index de recherche Bing concernés. Bing examine ce contenu au cas par cas.

Bing met à la disposition des autorités administratives et judiciaires des canaux dédiés pour la soumission de ces rapports, qui sont surveillés en permanence afin que Bing puisse y répondre aussi rapidement que raisonnablement possible. Bing prend acte des demandes légales émanant du Ministère de l'Intérieur et de l'Outre-Mer, de l'Autorité Nationale des Jeux (ANJ), et de la police française par l'intermédiaire des avocats locaux. ([ocltic-liste-noreply@interieur.gouv.fr](mailto:ocltic-liste-noreply@interieur.gouv.fr) \ [transfertpro1@anj.fr](mailto:transfertpro1@anj.fr) \ [offre-illegale@anj.fr](mailto:offre-illegale@anj.fr) \ [ocltic-liste@interieur.gouv.fr](mailto:ocltic-liste@interieur.gouv.fr) ).

## **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) ?

Conformément à la décision C(2023) 2728 de la Commission Européenne, Bing a été désigné comme très grands moteurs de recherche en ligne le 25 avril 2023. Bing a mis en place une fonction de conformité requise par le DSA et est en train de concevoir ses évaluations de risque systémique, qu'il effectuera le mois prochain. En outre, une équipe d'ingénieurs spécialisée dans la confiance et la sécurité numériques aide Bing et d'autres services Microsoft à mettre au point des solutions techniques et opérationnelles pour satisfaire à toutes les obligations découlant du DSA.

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 ?

Bing est toujours en train d'évaluer quels aspects de ses processus, le cas échéant, doivent être mis à jour pour satisfaire à ses obligations dans le cadre du DSA.

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 ?

Pas pour le moment, bien que Microsoft travaille avec une série de parties prenantes européennes et autres sur des questions liées au contenu illégal et nuisible en ligne.

# Réponses en anglais

## INTRODUCTION

Bing is an online search engine that connects users with the most relevant search results from the web, providing easy access to quality content produced by a wide variety of web publishers. To do this, Bing automatically crawls the open internet, building an index of new and updated webpages (or URLs) which are displayed as a set of search results that provide access to content most useful and relevant to a user-initiated search or action. You can find more information about how Bing delivers search results on this [page](#).

As a search engine, Bing does not host or control the content accessible via search results. The webpages and content that appear in search results are published by third parties and remain on the open internet even when not indexed by Bing. Unlike social media services, or other user-generated content (UGC) hosting platforms, Bing does not enable users to publish content, nor facilitate social interaction between users. This distinction in functionality and risk profile reflected in the EU's classification of Bing as a Very Large Online Search Engine (VLOSE) under the Digital Services Act (DSA), as opposed to an "online platform." (See Commission Decision C(2023) 2728). As such, Bing has a distinct set of compliance obligations, which it takes seriously and is working quickly to address.

Reflecting the unique role that search engines play in the online eco-system, Bing is committed to providing open access to information. Bing balances the right to free expression and access to information against other important public interests, including compliance with local law, privacy and public safety. When limiting access to content is necessary for legal or safety reasons, Bing strives to ensure any actions are applied as narrowly and transparently as possible. This means that Bing will remove content from search results only in a narrow set of circumstances. In markets where hate speech is defined as illegal content and subject to government takedown orders, Bing will comply with valid legal demands consistent with its stated human rights commitments.

Bing also designs its ranking and relevance algorithms to prioritize high quality, relevant content using a vast number of signals; the main parameters are outlined in our [Webmaster Guidelines](#). Protecting users from unexpected harmful, offensive, and otherwise low authority content are core ranking principles for Bing and key for product quality.

## REPORTS

1) Have you encountered any difficulties in including online hate in the reporting system available to users of your service? Please specify.

No. As explained above, Bing does not host user content nor allow users to publish or share content on the platform, so does not require reporting functionality for user generated content. As for third party content linked in search results, Bing removes third party URLs from search results when obligated to do so under local law, including illegal hate speech. Bing users in France can report illegal hate speech appearing in search results using the Report a Concern form (<https://www.microsoft.com/fr-fr/concern/bing>). Six different reporting categories are offered via the Report a Concern form (including "unlawful material"), and users also have the ability to enter a designation other than those offered. (See screenshot below). Bing users can also report problems they find in search using the "feedback" button (which is always available at the bottom of Bing search pages).

Distinct reporting channels for public authority reporting are also available so that these types of reports can be evaluated quickly, and the appropriate action taken.

Microsoft Microsoft 365 Teams Windows Surface Xbox Offres spéciales TPE & PME Support technique Tout Microsoft Rechercher Panier

### Signaler un problème à Bing

La recherche est un point d'accès à l'Internet ouvert et le principal moyen pour la plupart des individus d'accéder à des informations en ligne sur des milliards de pages Web en constante évolution. Parfois, le contenu en ligne le plus pertinent pour une recherche particulière peut inclure un contenu potentiellement préjudiciable ou offensant. Bing évite de fournir des résultats de recherche qui incluent du contenu préjudiciable ou offensant de manière inattendue et les utilisateurs sont encouragés à signaler leurs préoccupations concernant les résultats de recherche Bing qu'ils rencontrent ici.

En tant que moteur de recherche, Bing ne possède ni ne contrôle les sites Web sur l'Internet ouvert et n'aura pas nécessairement connaissance du contenu qu'il a indexé. Dans certains cas, le contenu illégal signalé à Bing peut être supprimé de l'index. Les pages Web supprimées de l'index Bing n'apparaîtront pas dans les résultats de recherche de Bing. Cependant, elles peuvent toujours être accessibles directement via leur adresse URL.

Expliquez-nous votre problème.

- Informations personnelles exposées
- Ma propriété intellectuelle
- Contenu illicite
- Sites Web malveillants
- Contenu offensant ou nuisible inattendu
- Fonctionnalités basées sur l'IA
- Autre chose...

2) Among the reports you received concerning the French version of your service in 2022 and which concerned a motive corresponding to the definition of hateful content within the meaning of article 6-4 of the law n° 2004-575 of June 21, 2004, for confidence in the digital economy, how many of them came from:

1. From the users of the platform:
2. From trusted reporters with whom you work, if any:
3. Public authorities (administrative or judicial):

As a search engine, Bing does not host user content nor allow users to share content or otherwise communicate with other users, so the only notifications it receives regarding illegal hate speech are in regard to third party webpages appearing in search results. Bing is not aware of any requests from users in France to remove access to hate speech content from search results during this time. Microsoft received 155 French government requests for content removal in 2022. Microsoft provides publicly available reporting on government requests [here](#) but does not apply subcategories for demands related to hate speech.

Given the nature of search, online hate content has not been historically tracked as a distinctive category among the total number of French user reports, whether made through Bing's Report a Concern form or from public authorities.

### EXERCISE OF MODERATION

3) How many moderation actions concerning contents corresponding to the definition of hateful contents in the sense of the aforementioned article 6-4 did you carry out in 2022, broken down by type [1]?

Bing removes access to hate speech content pursuant to valid legal orders. Bing did not receive any actionable demands from users other than government entities. Microsoft received 155 French government requests for content removal in 2022. Microsoft provides publicly available reporting on government requests [here](#) but does not apply subcategories for demands related to hate speech.



4) How many actions did you take in 2022 against users abusing the reporting tools, broken down by type?

Bing has not observed users abusing reporting tools, which is likely due to the distinct nature of search engines and the lack of user generated content on the service.

5) What is the share of the actions referred to in questions 3 and 4 that were taken as a result of human decisions (i.e., actions that are not solely the result of an automatic process)?

Bing does not remove access to third party materials appearing in search results that have been identified as illegal hate speech on its services without some degree of human review.

6) Following the actions referred to in questions 3 and 4, what is the rate of internal appeals from users accessing your services from France, and what were the results of these appeals (percentage of confirmation of the initial decision, percentage of reversal of the initial decision)?

Not applicable as Bing does not host user content, nor otherwise allow users to publish or share content on the platform; meaning there is no scenario on Bing in which a user's content has been moderated such that it might require an appeal.

7) What is the number, location and working language(s) of the people assigned to handle reports and appeals from users of the French version of your online service (provide information as of December 2022)?

As noted above, Bing does not receive a high volume of reports from French users of illegal hate speech appearing in the URLs linked in search results. Microsoft has a variety of content moderation frameworks with hundreds of full-time employees, vendor employees, and other contingent staff located in multiple locations around the world. Bing ensures content moderation teams responsible for reviewing French claims are appropriately staffed to support the French language.

#### **COOPERATION WITH PUBLIC AUTHORITIES**

8) In 2022, how many suspected offenses were transmitted by you to the competent public authorities, in particular to the Public Prosecutor's Office, and for what reasons (if applicable, give the main reason):

Bing did not transmit any reports of suspected offenses of online hate content to the Public Prosecutor's Office in 2022.

9) What procedures and human and technological resources have you implemented to respond to the administrative or judicial authorities as soon as possible?

When Bing receives a public authority request or demand, Bing processes these inquiries manually using human reviewers, and review and assesses the request or demand, including the reason and basis for the request or demand, the authority or rights of the requesting party, our applicable policies and our commitments to our users regarding freedom of expression, and determines whether and to what extent we should remove access to the content. Bing reviews all reports and comments submitted by administrative and judicial authorities to determine if the report meets any of our removal criteria, including whether the content has been deemed illegal by a competent authority. Where applicable, the applicable URL is de-indexed from the applicable Bing search index(es). Bing reviews this content on a case-by-case basis.

Bing provides dedicated channels for administrative and judicial authorities to submit such reports, which are monitored at all times so that Bing can respond as quickly as reasonably possible. Bing acknowledges legal requests from The Ministry of the Interior and Overseas, The National Gaming Authority (ANJ), and the French police through local counsel. ([oclctic-liste-noreply@interieur.gouv.fr](mailto:oclctic-liste-noreply@interieur.gouv.fr) \ [transfertpro1@anj.fr](mailto:transfertpro1@anj.fr) \ [offre-illegale@anj.fr](mailto:offre-illegale@anj.fr) \ [oclctic-liste@interieur.gouv.fr](mailto:oclctic-liste@interieur.gouv.fr)).

## **PREPARATION FOR THE IMPLEMENTATION OF THE DSA**

10) What actions has your company taken to prepare the service for the implementation of the European regulation on digital services (DSA)?

Pursuant to Commission Decision C(2023) 2728, Bing was designated as a Very Large Online Search Engine on April 25, 2023. Bing has stood up a DSA-required compliance function and is in the process of designing its systemic risk assessments, which it will carry out next month. In addition, a dedicated Digital Trust and Safety engineering team is supporting Bing and other Microsoft services with developing back-end technical and operational solutions to meet all obligations under the DSA.

11) Have you met any difficulties or problems (of any kind: understanding, method, calculation of indicators, modification of the product, etc.) in the implementation of the above-mentioned article 6-4 that could be met again in the context of the DSA, or that would have allowed you to expect the latter? Which ones?

Bing is still in the process of evaluating what aspects of its processes, if any, need to be updated to meet its obligations under the DSA.

12) Do you work with third parties established in France that you recognize as trusted reporters of online hate? If so, which ones? If so, why did you choose to work with them?

Not at this time, though Microsoft works with a range of European and other stakeholders on issues related to illegal and harmful online content.