



Réponse au questionnaire de l'ARCOM sur les moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne pour lutter contre la diffusion de contenus haineux en France

Première phase - 15 mai 2023

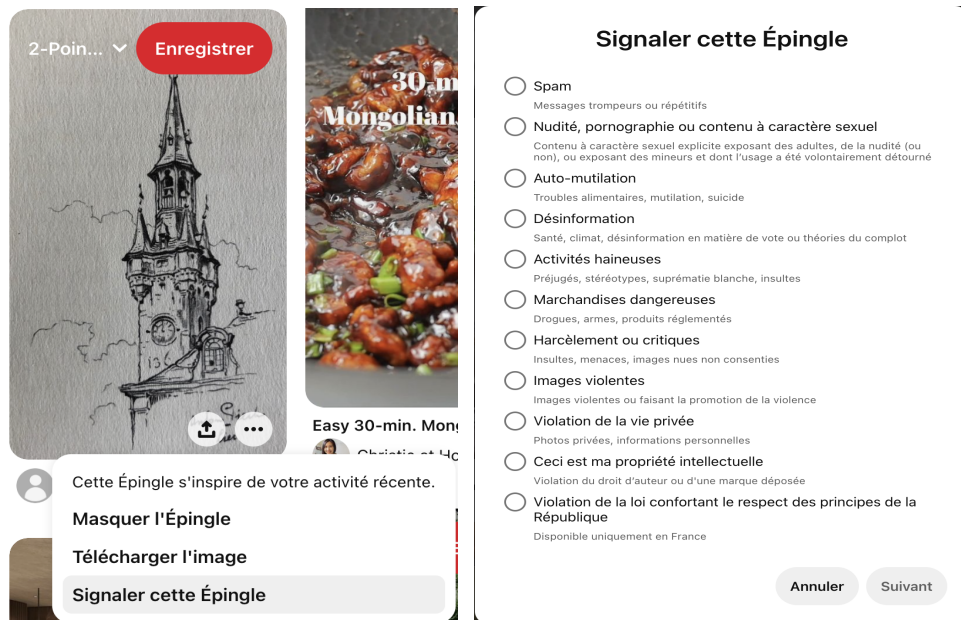
1. *Avez-vous rencontré des difficultés pour inclure les motifs de haine en ligne dans le dispositif de signalement mis à disposition des utilisateurs de votre service ? Merci de préciser.*

Non, Pinterest met à la disposition des utilisateurs plusieurs moyens de signaler facilement les contenus haineux, qui sont par ailleurs clairement interdits par notre « Guide pour la communauté ».

Toutes les Epingles, tous les liens, tous les messages et tous les commentaires sur Pinterest peuvent ainsi être facilement signalés à l'équipe de modération de Pinterest par le biais d'un outil de signalement intégré au produit ou par le biais d'un formulaire Web accessible à tous les internautes, qu'ils soient ou non des utilisateurs de Pinterest.

L'outil de signalement de Pinterest est disponible sur toutes les versions de Pinterest (web, iOS ou Android), et est accessible via le menu « ... » de chaque Epingle, que ce soit en vue « grille » (par exemple, sur la page d'accueil ou dans les résultats de recherche) ou en vue rapprochée (c'est-à-dire lors de la consultation d'une seule Epingle).

Après avoir cliqué sur « ... », l'utilisateur se voit proposer un menu « Signaler cette Epingle ». Ensuite, l'utilisateur sélectionne le motif de son signalement :



Les utilisateurs français peuvent sélectionner la « Violation de la loi confortant le respect des principes de la République » comme motif de signalement et sont alors renvoyés vers un formulaire de contact leur permettant de signaler le contenu illicite :

Formulaire pour le projet de loi confirmant le respect des principes de la République

Utilisez ce formulaire pour identifier le contenu qui va à l'encontre des lois françaises sujettes à la loi confirmant le respect des principes de la République. Veuillez fournir le plus de détails possible ci-dessous pour nous permettre d'évaluer votre réclamation.

Coordonnées

Nom du plaignant

Adresse e-mail

Numéro de téléphone

Adresse complète

Informations sur les réclamations

Indiquer l'URL du contenu

Veuillez fournir l'URL complète du contenu pour lequel vous déposez une réclamation. Une URL par formulaire.

Parmi les motifs de signalement énumérés, l'utilisateur peut préciser quelle(s) loi(s) sur les contenus haineux le contenu enfreint :

Selon vous, quelle(s) loi(s) enfreint ce contenu ?

- Apologie des crimes/sympathie à leur égard
- Provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de l'origine, du groupe ethnique, de la nationalité, de l'origine ethnique, de la religion, du sexe, de l'orientation ou de l'identité sexuelle ou du handicap
- Contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, déni, minimisation ou banalisation des crimes de génocide, des crimes de réduction en esclavage ou des crimes de guerre
- Harcèlement sexuel
- Pédo pornographie
- Traite des êtres humains
- Proxénétisme
- Provocation directe ou apologie publique d'actes de terrorisme
- Insulte basée sur l'origine, le groupe ethnique, la nation, l'origine ethnique ou la religion
- Insulte basée sur le genre, l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou le handicap

Après avoir saisi les informations de contact et les motifs de son signalement, l'utilisateur clique sur « Envoyer » pour finaliser son signalement.

Bien que cet outil de signalement ne soit disponible que pour les utilisateurs du produit, toute personne peut signaler un contenu sans être connectée à Pinterest en accédant à ce même formulaire de contact accessible à l'adresse https://www.pinterest.fr/about/loi_fr/, dont le lien figure dans les conditions d'utilisation de Pinterest pour les utilisateurs français :

Plaintes individuelles en application de la loi no 2021-1109 confortant le respect des principes de la République

Les plaintes relatives au contenu de Pinterest qui, selon vous, tombe sous le coup de la loi n° 2021-1109, doivent être envoyées à l'aide du formulaire suivant: https://www.pinterest.com/about/loi_fr/. L'utilisation de ce formulaire pour soumettre les réclamations garantit que votre plainte sera traitée par l'équipe appropriée.

Les utilisateurs peuvent également signaler un contenu qui enfreint la politique de Pinterest en matière d'activités haineuses, via le formulaire de contact disponible dans le Centre d'aide de Pinterest (<https://help.pinterest.com/fr/contact>). Le « Guide pour la communauté » de Pinterest est aisément compréhensible et intègre une section bien visible intitulée « Activités haineuses » qui interdit clairement tout type de contenu haineux sur Pinterest. Plusieurs types de contenus interdits sont mis en évidence,



notamment les stéréotypes ou les moqueries à l'égard de groupes protégés et vulnérables, le soutien à la suprématie blanche, la limitation des droits des femmes et d'autres idées discriminatoires, les théories du complot fondées sur la haine et la désinformation, le déni de l'identité de genre ou de l'orientation sexuelle d'une personne et le soutien à des groupes haineux ou des personnes qui promouvant des activités haineuses :

<https://policy.pinterest.com/fr/community-guidelines>

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 pertinentes au mois de décembre 2022) ?*

[CONFIDENTIEL].

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) :*

Pinterest reçoit régulièrement des demandes de la part des forces de l'ordre et des agences gouvernementales pour obtenir des informations sur les comptes Pinterest. Nous examinons ces demandes avec diligence et transmettons les données pour celles qui répondent aux exigences de la loi et de nos politiques. [CONFIDENTIEL].

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

L'équipe de Pinterest chargée de l'application de la loi comprend [CONFIDENTIEL] spécialistes dédiés, lesquels traitent l'ensemble des demandes reçues de la part des autorités chargées de l'application de la loi dans le monde, y compris celles émises par les autorités françaises, généralement dans un délai d'un jour ouvrable.

Nos « Recommandations destinées aux autorités chargées de l'application de la loi » fournissent des explications détaillées sur la procédure de soumission à Pinterest des demandes émanant des autorités chargées de l'application de la loi, et notamment sur les informations et la documentation qui doivent être incluses dans une telle demande, sur nos politiques concernant la notification de demandes aux utilisateurs, et contiennent un lien vers le formulaire de demande de respect des lois de Pinterest :

<https://help.pinterest.com/fr/article/law-enforcement-guidelines>

Le formulaire est facile d'utilisation et permet de saisir les informations et les documents nécessaires au traitement de la demande, et notamment l'origine et les coordonnées de la partie requérante, l'utilisateur ou les utilisateurs concernés, les informations sur la procédure légale applicable et intègre un portail permettant de joindre des fichiers et des images. Le formulaire comprend également une option permettant de préciser qu'il s'agit d'une demande urgente, [CONFIDENTIEL].

<https://help.pinterest.com/fr/law-enforcement>

PRÉPARER LA MISE EN ŒUVRE DU DSA

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 (DSA) ?

Pinterest prévoit de prendre plusieurs mesures pour mettre en œuvre les exigences de la DSA en matière de lutte contre les contenus haineux. Ces mesures comprennent, entre autres, des mises à jour de notre produit, des mesures de communication auprès des utilisateurs, des procédures de traitement des demandes d'application de la loi et la publication de rapports de transparence.

[CONFIDENTIEL].

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 DSA, ou qui vous auraient permis d'anticiper ce dernier ? Lesquelles ?

Bien que les exigences du DSA soient plus larges que celles de l'article 6-4, Pinterest n'a pas rencontré de difficultés ou de problèmes particuliers dans la mise en œuvre de l'une ou l'autre de ces réglementations. Lors de la mise en œuvre de toute forme de réglementation ayant trait à la régulation des plateformes, il est bien entendu nécessaire d'analyser ces exigences et de déterminer ce qu'elles impliquent concrètement pour notre plateforme, ainsi que d'anticiper les coûts techniques et de personnels nécessaires. Cependant, les exigences des deux réglementations se recoupent à plusieurs égards avec les mesures d'ores et déjà mises en œuvre par Pinterest dans le cadre de son engagement de longue date pour faire de Pinterest un lieu positif et sûr pour les utilisateurs, notamment en fournissant des outils accessibles



aux utilisateurs et aux autorités pour signaler les contenus nuisibles et illégaux, en traitant ces signalements rapidement, en offrant des voies de recours adéquates et en publiant des rapports de transparence.

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 ?

[CONFIDENTIEL]. Dans un souci de clarté et de cohérence, nous pensons qu'il est préférable que les autorités publiques identifient un ensemble unique de tiers de confiance au bénéfice de toutes les plateformes, comme ce sera le cas dans le cadre du DSA. Nous sommes impatients d'échanger avec le coordinateur français des services numériques sur ce sujet.

Réponse au questionnaire de l'ARCOM sur les moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne pour lutter contre la diffusion de contenus haineux en France

Deuxième phase - 24 mai 2023

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*

[CONFIDENTIEL] ont été signalés par des utilisateurs français en 2022 pour leur contenu haineux. [CONFIDENTIEL] ces signalements ont été faits en raison de la violation du « Guide pour la communauté » Pinterest qui interdit les "activités haineuses", et [CONFIDENTIEL] ont été faits en utilisant le formulaire de contact prévu en cas de "Violation de la loi confortant le respect des principes de la République" décrite dans la réponse à la question 1.

2) *Des signaleurs de confiance avec lesquels vous travaillez le cas échéant :*

[CONFIDENTIEL] (Voir la réponse à la question 12).

3) *Des autorités publiques (administratives ou judiciaires) :*

[CONFIDENTIEL] rapport a été adressé à Pinterest par des autorités publiques françaises concernant les contenus haineux en 2022.

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 ?*

En France en 2022, Pinterest a pris les mesures de modération suivantes sur les contenus et les utilisateurs en raison d'activités haineuses :

- [CONFIDENTIEL] ;
- [CONFIDENTIEL] ; et

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.



- *[CONFIDENTIEL]*.

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

[CONFIDENTIEL]

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) ?

[CONFIDENTIEL] les mesures visées à la question 3 résultent soit d'une décision entièrement manuelle, soit d'une décision hybride lorsqu'un être humain identifie une Epingle qui enfreint la politique et que des systèmes automatisés aident à étendre cette décision à d'autres Epingles similaires, identifiées automatiquement.

[CONFIDENTIEL] des mesures visées à la question 4 résulte d'une décision humaine.

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) ?

Parmi les actions mentionnées à la question 3, *[CONFIDENTIEL]*.

[CONFIDENTIEL].