

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

### 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.

*Nous n'avons pas rencontré de difficultés particulières pour inclure les motifs de haine en ligne dans notre dispositif de signalement.*

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 :

#### **a) Des utilisateurs de la plateforme :**

- T1 2022 : 75 165
- T2 2022 : 109 591
- T3 2022 : 116 137
- T4 2022 : 94 409
- Total : 395 302

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

- T1 2022 : 0
- T2 2022 : 5
- T3 2022 : 3
- T4 2022 : 9
- Total : 17

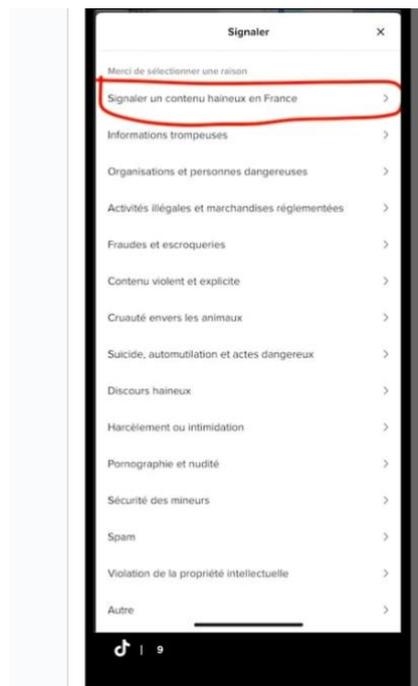
#### **c) Des autorités publiques (administratives ou judiciaires) :**

- T1 2022 : 1
- T2 2022 : 4
- T3 2022 : 3
- T4 2022 : 3
- Total : 11

## 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> ?

*Avant de fournir des chiffres pour répondre efficacement à cette question, il nous semble utile de préciser que lorsqu'un contenu est signalé via notre dispositif de signalement intitulé « Signaler un contenu haineux en France », il est analysé en parallèle avec nos [Règles Communautaires](#), notamment concernant les [comportements haineux](#), et en même temps, à l'aune des dispositions spécifiques du droit français :*



*Cela conduit à deux possibilités :*

- (i) Si le contenu enfreint les Règles Communautaires de TikTok : il est tout simplement supprimé de la plateforme dans le monde entier ;*
- (ii) Si le contenu viole seulement les dispositions de la loi française : cela entraîne un retrait du contenu en France (mesure dite de « géoblocage »).*

*Dans cette optique, voici les chiffres permettant de répondre à cette question.*

### **Nombre de suppressions fondées sur une violation des Règles Communautaires en France :**

- T1 2022 : 23 999
- T2 2022 : 23 942
- T3 2022 : 28 257
- T4 2022 : 20 019

<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.

- Total : 96 217

**Nombre de suppressions après signalements effectués via le dispositif « Signaler un contenu haineux en France » :**

- T1 2022 : 2 403
- T2 2022 : 3 422
- T3 2022 : 3 931
- T4 2022 : 2 618
- Total : 12 374

**Nombre de retraits de contenus en France (« géoblocages ») :**

- T1 2022 : 6 495
- T2 2022 : 11 071
- T3 2022 : 11 591
- T4 2022 : 14 880
- Total : 44 037

*Veillez noter que nous ne disposons pas de données concernant les éventuelles mesures de suspension ou suppression des comptes en lien avec les contenus haineux au sens de l'article 6-4 de la LCEN, notre système de signalement intitulé « Signaler un contenu haineux en France » ne permettant de signaler que des contenus et non des comptes.*

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

*Nous n'avons pas été en mesure de rassembler les chiffres permettant de répondre à cette question.*

- 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) ?

**Nombre de suppressions fondées sur une violation des Règles Communautaires en France prises après décision humaine :**

- T1 2022 : 52,28 %
- T2 2022 : 37,61 %
- T3 2022 : 30,14 %
- T4 2022 : 30,14 %
- Total : 37,6 %

**Nombre de suppressions après signalements effectués via le dispositif « Signaler un contenu haineux en France » prises après décision humaine :**

- T1 2022 : 100 %
- T2 2022 : 100 %
- T3 2022 : 100 %
- T4 2022 : 100 %
- Total : 100 %

**Nombre de retraits de contenus en France (« géoblocages ») prises après décision humaine :**

- T1 2022 : 100 %
- T2 2022 : 100 %
- T3 2022 : 100 %
- T4 2022 : 100 %
- Total : 100 %

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) ?

**Nombre de recours internes pour suppressions fondées sur une violation des Règles Communautaires en France :**

- T1 2022 : 6 473
- T2 2022 : 8 162
- T3 2022 : 8 209
- T4 2022 : 4 926
- Total : 27 770

**Taux d'infirmerie de la décision initiale :**

- T1 2022 : 30,97 %
- T2 2022 : 40,01 %
- T3 2022 : 49,92 %
- T4 2022 : 39,81 %
- Total : 40,80 %

**Nombre de recours internes concernant les mesures prises en application du dispositif « Signaler un contenu haineux en France » :**

- T1 2022 : 1 291
- T2 2022 : 1 875
- T3 2022 : 1 725
- T4 2022 : 1 743

**Taux d'infirmerie de la décision initiale :**

- T1 2022 : 38,42 %
- T2 2022 : 28,37 %
- T3 2022 : 18,49 %
- T4 2022 : 16,58 %
- Total : 24,66 %

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) ?

*Ces chiffres étant en constante évolution afin de s'adapter à la quantité de signalements reçus, nous nous permettons de solliciter que notre réponse à cette question soit gardée confidentielle. Nous nous tenons bien évidemment à votre disposition pour en discuter*

*davantage si vous le souhaitez.*

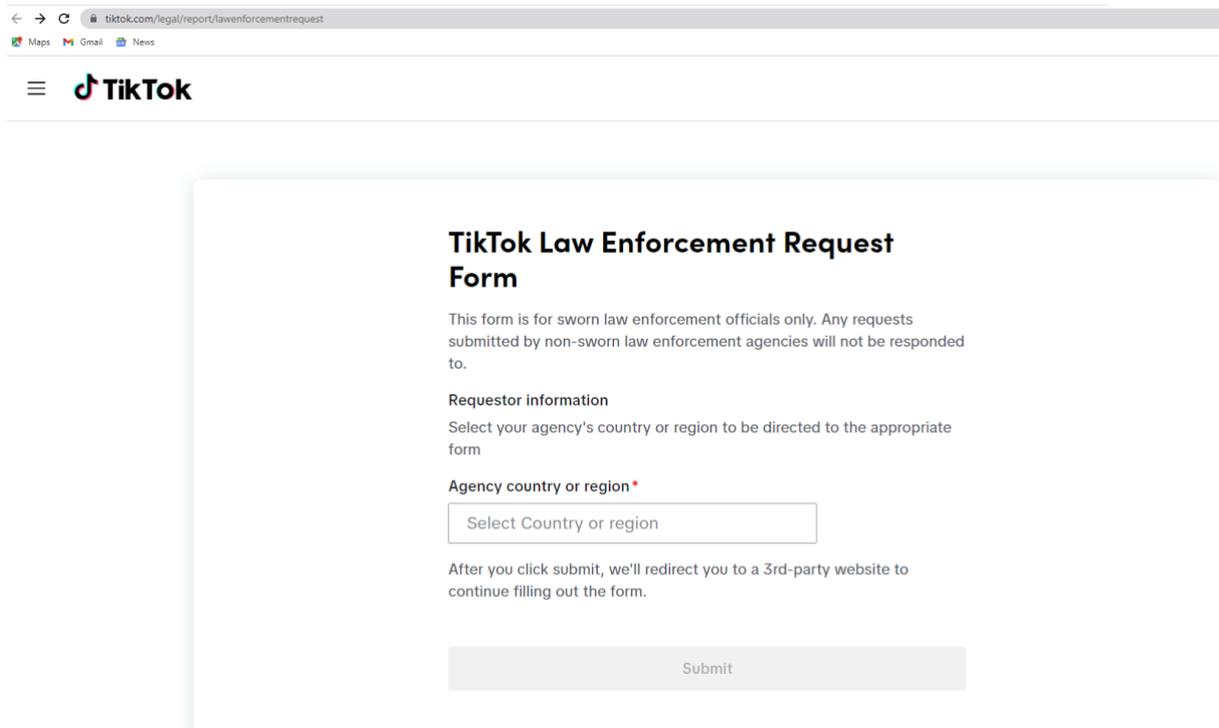
## COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

- 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 été en mesure de rassembler les chiffres permettant de répondre à cette question.*

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

*TikTok a mis en place une [page Web](#) permettant la communication de tout document (mandat, ordonnance ou décision judiciaire ou tout autre document justificatif) par les autorités administratives ou judiciaires.*



The screenshot shows a web browser window with the URL [tiktok.com/legal/report/lawenforcementrequest](https://tiktok.com/legal/report/lawenforcementrequest). The page title is "TikTok Law Enforcement Request Form". Below the title, there is a disclaimer: "This form is for sworn law enforcement officials only. Any requests submitted by non-sworn law enforcement agencies will not be responded to." The form includes a section for "Requestor information" with the instruction "Select your agency's country or region to be directed to the appropriate form". A dropdown menu is labeled "Agency country or region \*" and currently shows "Select Country or region". Below this, there is a note: "After you click submit, we'll redirect you to a 3rd-party website to continue filling out the form." At the bottom of the form is a "Submit" button.

*En sélectionnant « France », le requérant peut sélectionner quatre types de demandes :*

- (i) Demande de divulgation de données en urgence ;*
- (ii) Demande de divulgation de données en application de la loi ;*
- (iii) Demande de conservation de données ;*
- (iv) Demande de retrait.*

*Nous avons également un canal de messagerie dédié mis à la disposition des forces de l'ordre et des autorités administratives et judiciaires.*

*L'équipe dédiée au traitement des demandes adressées via ces canaux s'efforce de répondre en temps utile, bien que les délais de réponse puissent varier notamment en raison de la quantité et de la complexité des demandes. Si une demande est particulièrement urgente, nous demandons ainsi à l'agent ou au membre de l'autorité requérante de bien vouloir le préciser dans sa demande.*

#### 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) ?

*Comme nous avons déjà eu l'opportunité d'en discuter avec l'ARCOM, nous travaillons actuellement à la mise en œuvre de toutes les dispositions du RSN (ou DSA) et notamment les aspects relatifs à*

- (i) la modération des contenus ;*
- (ii) la collaboration avec les tiers de confiance ;*
- (iii) le contenu commercial ;*
- (iv) les obligations de transparence ;*
- (v) les obligations relatives au « système de recommandation » ;*
- (vi) l'accès aux données pour les chercheurs et les organismes de réglementation ;*
- (vii) les questions de E-commerce ;*
- (viii) les évaluations des risques ;*
- (ix) le contrôle de conformité*

*Afin d'assurer la conformité au DSA en temps voulu, ce projet a reçu la désignation interne de « P0 » (priorité zéro) à l'été 2022 soit le niveau de priorité plus haut au sein de l'entreprise, justifiant un déploiement de ressources considérables. En conséquence, pas moins de 70 grands projets de mise en œuvre sont actuellement en cours pour assurer une mise en conformité totale au DSA.*

*En outre, TikTok est en lien étroit avec la Commission européenne depuis septembre 2022 pour l'informer des divers aspects de son programme de conformité. Nous avons également confirmé notre volonté de participer à une « évaluation de l'état de préparation » proposée par la Commission européenne avant la date de mise en œuvre du DSA. Nous attendons actuellement la confirmation de la Commission quant à la structure, au contenu et au calendrier de cette évaluation, mais nous réjouissons d'ores et déjà de cette occasion de recevoir des commentaires constructifs sur notre programme de conformité au DSA.*

*Une fois que le programme de conformité aura atteint sa date butoir du 25 août 2023, nous serions heureux de détailler auprès de vous plus en détail, si cela s'avérait nécessaire, notre approche 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 ?

*Nous avons rencontré quelques difficultés de mise en œuvre des dispositions de la LCEN en raison d'échéances incertaines ou de mesures issues de décrets d'application pour lesquels nous ne disposons pas d'un calendrier précis.*

*Nous avons également été confrontés à des volumes de notifications dans le cadre de notre nouveau système de notification instauré en application de la LCEN plus élevés que prévu (113,95 %), auxquels nous avons fait face grâce à des moyens humains supplémentaires.*

*En tenant compte des leçons que nous avons tirées de la mise en œuvre de la LCEN, nous pensons être en mesure de gérer la mise en œuvre du DSA sans rencontrer de difficultés similaires.*

*En ce qui concerne les dispositions du DSA sur la modération du contenu, les signaleurs de confiance et les obligations de transparence, nous pensons que la mise en œuvre de l'article 6-4 de la LCEN a été un grand pas en avant pour nous permettre d'anticiper une mise en conformité totale aux normes européennes.*

- 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 ?

*Nous travaillons en étroite collaboration avec plusieurs associations, que nous reconnaissons comme des signaleurs de confiance et dont les notifications sont traitées en priorité.*

*Ces associations sont membres de notre programme de signaleurs de confiance en raison de leur expertise reconnue dans leurs domaines d'action respectifs, ainsi que de leur capacité à détecter, identifier et signaler des contenus. Nous accordons une priorité maximale au traitement de leurs signalements et avons mis en place des canaux de communication dédiés au traitement de ces signalements et permettant de discuter avec ces acteurs de confiance aussi efficacement que possible.*