

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.

Chez Snapchat, la protection de nos utilisateurs est notre priorité absolue. À cette fin, nous avons mis en place un mécanisme de signalement **facilement accessible** sur l'ensemble de notre plateforme, permettant à tout utilisateur ayant vécu ou été témoin d'un contenu indésirable de le porter à l'attention de notre équipe de modération.

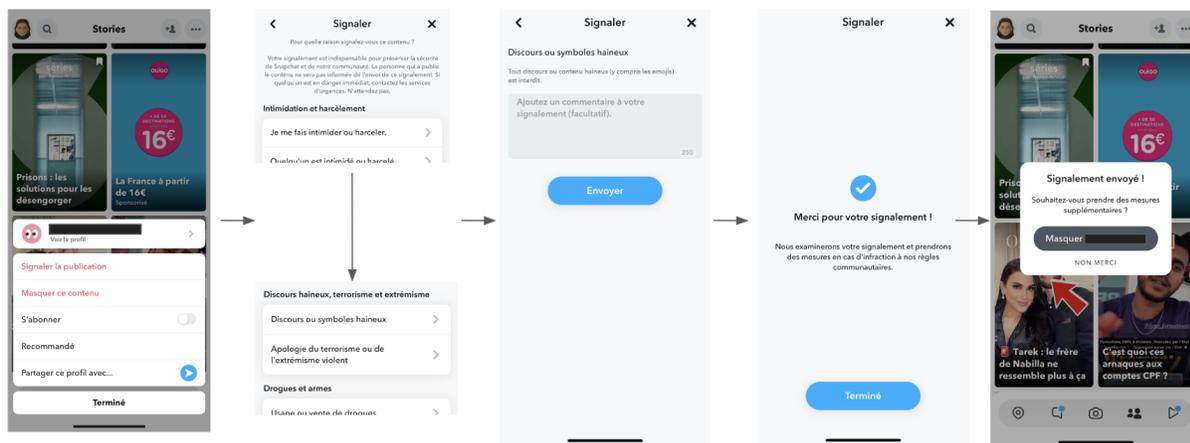


Illustration du mécanisme de signalement

Notre outil de signalement répertorie sur une page unique toutes les pratiques interdites sur notre plateforme. Afin de faciliter l'expérience des utilisateurs et d'encourager notre communauté à agir, nous avons inséré un court préambule les rassurant sur la nature confidentielle du rapport et affichant les différentes catégories de manière claire et explicite, telles que "discours et symboles de haine". Ainsi, il est possible à tout utilisateur de signaler un contenu qu'il considère comme haineux en moins de trois clics, d'où qu'il se trouve sur la plateforme.

Afin de mieux guider notre équipe de modération, nous permettons à nos utilisateurs de fournir plus de contexte pour toutes les différentes catégories. Une fois finalisé, un message de confirmation s'affiche et une notification invite notre communauté à prendre des mesures supplémentaires pour assurer leur sécurité sur Snapchat.

Chez Snapchat, nos [règles communautaires](#) reflètent la loi française en interdisant explicitement toute forme de groupe ou de discours haineux, que nous définissons comme suit : "Tout discours ou contenu haineux qui rabaisse, diffame ou encourage la discrimination ou la violence sur la base de la race, de la couleur, de la caste, de l'ethnie, de l'origine nationale, de la religion, de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre, du handicap ou du statut d'ancien combattant, du statut d'immigration, du statut socio-économique, de l'âge, du poids ou de l'état de grossesse est interdit." Comme notre liste est très longue, nous avons voulu la limiter à un jargon court, compréhensible et non juridique dans notre outil de rapport.

À ce jour, nous n'avons reçu aucune plainte ou insatisfaction de la part de nos utilisateurs ou partenaires concernant notre mécanisme 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 :

1. Des utilisateurs de la plateforme : 24,184
2. Des signaleurs de confiance avec lesquels vous travaillez le cas échéant :
 - i. E-Enfance: 0
 - ii. LICRA: 0
 - iii. Point de Contact: 0
3. Des autorités publiques (administratives ou judiciaires) : Nous n'avons pas eu connaissance de demandes de retrait de la part des autorités françaises concernant des contenus haineux.

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 ?

En 2022, 5 637 contenus ont été retirés pour violation de nos politiques en matière d'incitation à la haine. Nous avons également pris des mesures à l'encontre de 4 119 comptes uniques pour violation de nos politiques en matière d'incitation à la haine en France.

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

Nous ne prenons pas de mesures à l'encontre d'utilisateurs qui utiliseraient notre outil de signalement de manière abusive. Si une personne signale un contenu qui n'enfreint pas les lignes directrices de notre communauté, nous ne donnons pas suite à son signalement mais l'informons néanmoins de notre décision de ne pas retirer le contenu.

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) ?**

Les décisions portant sur les contenus liés à la haine en ligne sont prises par un agent humain. Nous pensons que ce sujet nécessite un regard humain, tenant compte du contexte.

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'infirmer de la décision initiale) ?**

Depuis janvier 2022, notre [formulaire d'appel](#) dédié à la lutte contre la [haine en ligne](#) a donné lieu à 65 soumissions - aucune n'a abouti à une remise en ligne des contenus concernés.

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) ?**

[REDACTED]

COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS JUDICIAIRES

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 entretenons des relations fructueuses avec nos partenaires des forces de l'ordre du monde entier qui nous aident à assurer la sécurité de notre communauté. Si un contenu semble impliquer des situations de danger imminent ou des menaces de mort, telles que des menaces de fusillade dans les écoles, des alertes à la bombe et des cas de personnes disparues, nous le transmettons de manière proactive au FBI ou à Interpol à Washington, qui se chargent ensuite de diffuser l'information aux services de police locaux aux États-Unis ou en dehors, selon le cas. Nous transmettons régulièrement ces informations aux services de police.

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

Dans le cadre de nos efforts constants pour assurer la sécurité de notre communauté, nous disposons d'une équipe interne chargée des opérations d'application de la loi qui examine les demandes de données liées aux enquêtes des forces de l'ordre et y répond. En dehors des États-Unis, nous conservons volontairement les informations et le contenu des comptes

disponibles en réponse aux demandes valables des forces de l'ordre. Nous travaillons avec diligence pour répondre aux demandes légales valables concernant les enregistrements de comptes Snapchat, à la lumière des lois applicables et des exigences en matière de protection de la vie privée. Dans le cas de demandes de divulgation d'urgence - certaines des demandes les plus critiques, qui impliquent un danger imminent de mort ou de blessure corporelle grave - notre équipe 24/7 répond généralement dans les 30 minutes. Il est important de noter que toutes les réponses substantielles aux forces de l'ordre sont fournies par des agents humains ; nous n'utilisons pas d'intelligence artificielle ou d'autres formes d'automatisation pour répondre.

Alors même que nous étions confrontés à des vents contraires sur le plan économique, nous avons continué à développer notre équipe chargée des opérations d'application de la loi en 2022. De nombreux membres de l'équipe nous ont rejoints après une carrière de procureur ou de responsable de l'application de la loi, avec une expérience dans le domaine de la sécurité des jeunes. Cela nous a permis de réduire notre temps de réponse aux demandes des forces de l'ordre d'une année sur l'autre. En 2021, nous avons réduit les délais d'exécution de plus de 85 %. Et en 2022, nous avons encore réduit les délais d'exécution de près de 50 %. Nous continuerons à nous concentrer sur la réduction des délais de réponse afin de mieux aider nos partenaires des forces de l'ordre.

Snapchat étant conçu différemment des plateformes de médias sociaux traditionnelles, nous nous efforçons de fournir davantage de ressources pour aider les forces de l'ordre à mieux comprendre notre plateforme. Nous organisons également un sommet annuel sur l'application de la loi pour les membres des forces de l'ordre américaines et nous nous engageons régulièrement auprès des forces de l'ordre du monde entier.

PRÉPARATION DE LA MISE EN OEUVRE 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) ?

Snap salue les objectifs du DSA et a soutenu dès le début l'initiative de la Commission européenne (CE) visant à établir un nouveau régime de transparence et de responsabilité afin d'encourager un comportement responsable et diligent de la part des services intermédiaires et de garantir un environnement en ligne sûr pour les citoyens de l'UE.

Snap avait déjà introduit des processus, des procédures et des outils pour garantir la sécurité de notre plateforme et était déjà bien placé pour se conformer à la plupart des nouvelles obligations du règlement européen sur les services numériques (RSN) envisagées par l'Union européenne. Nous disposons d'une équipe interne de conformité au RSN, composée de représentants de nos équipes juridiques chargées de la protection de la vie privée, des produits, de l'application de la loi, de la sécurité et de la politique de la plateforme. Le groupe de travail a rassemblé des informations et évalué la conformité à chaque exigence du RSN. Des présentations du règlement européen ont par ailleurs été faites aux membres du conseil d'administration et lors de réunions à l'ensemble des collaborateurs Snap afin de garantir une sensibilisation au niveau de l'ensemble de l'organisation.

Des réunions régulières ont été organisées pour examiner notre conformité et des responsables spécifiques ont été désignés pour chaque domaine et axe de travail. Dans les domaines qui nécessitent un examen plus approfondi et minutieux, comme les recommandations et dispositions visant les mineurs, les membres concernés de notre équipe de conformité se sont engagés avec les différents départements commercial, produit, ingénierie et opérationnel. Compte tenu de tout le travail déjà accompli (y compris du fait de nos principes déjà solides en matière de protection de la vie privée et de sécurité avant même que le RSN ne se profile à l'horizon), nous sommes aujourd'hui sur la bonne voie pour être en conformité avec le règlement européen.

- 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 ?**

Non (voir réponse Q10).

- 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 ?**

Afin de protéger au mieux notre communauté, nous travaillons en étroite collaboration avec des experts locaux, reconnus pour leurs actions, éthiques et volontés de faire de l'espace numérique un environnement plus sécurisé, en accord avec les valeurs de Snapchat.

À ce jour, notre programme de signaleurs de confiance en France comprend 4 organisations :

- E-Enfance
- Point de Contact
- LICRA
- Stop Fisha