Déclaration annuelle à l'Autorité de régulation de l'audiovisuel et de la communication numérique en application du titre III de la loi du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information

Paris, le vendredi 6 octobre 2023,

Remarques préliminaires

Snapchat est une plateforme de communication visuelle et de messagerie interpersonnelle créée en 2011 qui offre à ses utilisateurs, appelés *Snapchatters*, la possibilité de communiquer plus facilement, de vivre l'instant présent et de découvrir le monde tout en s'amusant. L'application est, dans sa conception, volontairement différente des réseaux sociaux traditionnels, son modèle reposant sur les principes de respect de la vie privée et de la sécurité de l'utilisateur (*safety and privacy by design*).

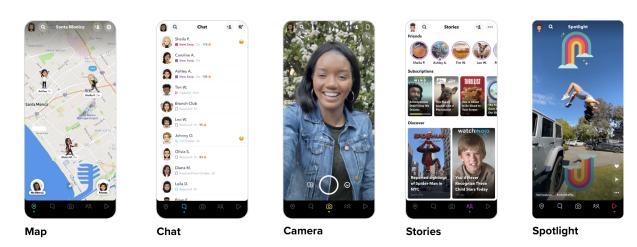
Nous avons construit Snapchat autour de la caméra parce que nous voulions donner à notre communauté le moyen de partager l'ensemble de leurs expériences avec leurs véritables amis. Notre objectif est de démontrer que les réseaux sociaux ne reposent pas nécessairement sur une compétition entre utilisateurs. Nous concevons des produits et des technologies qui permettent aux utilisateurs de naviguer dans un environnement sain, sûr et amusant.

Cet engagement initial a guidé toutes les décisions que nous avons prises sur nos produits. Nous adoptons une approche de l'innovation centrée sur l'humain. Nous mettons l'accent sur un ensemble de valeurs universelles et nous valorisons délibérément la sécurité, la confidentialité et le bien-être des Snapchatters par rapport à l'utilisation de leurs données.

Notre plateforme comporte cinq fonctionnalités :

- **Caméra.** L'application s'ouvre sur l'appareil photo, qui propose plusieurs expériences en réalité augmentée et non sur un fil d'actualité régi par des algorithmes de recommandations opaques.
- Messagerie privée. Fonctionnalité phare de Snapchat, elle a été développée comme un espace de confiance entre utilisateurs. L'amitié se doit d'être réciproque pour entrer en contact, les captures d'écran sont notifiées directement aux participants et les groupes sont fermés et limités en nombre.
- **Discover/Stories.** Met en avant le contenu de nos partenaires médias de confiance (plus de 100 en France), reconnus pour leur éthique journalistique et de créateurs de contenu sélectionnés.
- **Spotlight.** Vidéos populaires et courtes de nos utilisateurs, généralement humoristiques ou montrant des scènes de la vie quotidienne.
- Carte. Permet de regarder les contenus publics de nos utilisateurs dans le monde entier y compris les événements sportifs, les célébrations, ou actualités récentes. Vous et vos amis pouvez également partager votre position et voir ce qui se passe autour de vous. Sur la carte

Snap, le partage de localisation est désactivé par défaut pour tous les utilisateurs de Snap. Les Snapchatters doivent accepter de partager leur position, et les utilisateurs n'ont pas la possibilité de partager ces informations avec quelqu'un qui n'est pas déjà leur ami.



La protection de nos utilisateurs étant notre priorité absolue, nos espaces publics sont soumis à des politiques plus strictes compte tenu de la diffusion plus large de ces contenus. Cela nous permet d'éviter toute diffusion massive de contenus malveillants ou contraires à nos politiques.

Sur la prévention de la désinformation

Nos choix de conception nous aident à protéger notre communauté contre tout risque de désinformation ou toxicité liés à certains contenus. Cette vision, que nous mettons en œuvre au quotidien, se traduit par un très faible nombre de cas confirmés de violation de nos politiques contre les fausses informations, comme illustré lors de nos précédentes contributions. En 2022 en France, nous avons comptabilisés 1 000¹ contenus confirmés comme étant de fausses informations, à comparer aux 20 millions d'utilisateurs actifs quotidiens en France².

Pour renforcer ces efforts, Snapchat a procédé à un certain nombre d'améliorations. **Depuis 2018**, de nombreuses modifications ont été apportées à notre plateforme, grâce notamment aux recommandations de l'ARCOM: perfectionnement de notre mécanisme de signalement, meilleure lisibilité de nos rapports de transparence et de notre site support, outil dédié à la communication commerciale, etc.

Sur le règlement européen sur les services numériques (RSN)

Depuis le 25 août 2023, Snapchat est considéré comme une très grande plateforme en ligne au sens du RSN. Conformément aux articles 34 et 35 du nouveau règlement européen, un premier rapport sur nos risques systémiques a été récemment remis à la Commission européenne. Ce premier exercice a couvert la question de la désinformation, dont certains éléments seront mis en exergue dans cette contribution. Après une analyse approfondie, il en ressort que les risques de manipulation massive d'informations sur notre plateforme sont très faibles.

Nous continuerons à être particulièrement vigilants au regard de notre responsabilité de proposer à notre communauté des informations reposant sur des faits avérés. Notre priorité est d'offrir des contenus positifs, et d'œuvrer pour un espace numérique plus sûr et plus éthique.

¹ Rapport de transparence. France : semestre 1 et semestre 2 2022

² Source Médiamétrie, Audience Snapchat 2022

I. <u>Présentation du service</u>

- Nom du service : Snapchat
- Nom, raison sociale et adresse de la société d'exploitation : Snap Inc. située à 3000 31st St, Santa Monica, CA 90405, États-Unis
- Nombre de visiteurs uniques par mois sur le service en France (moyenne mensuelle en 2021 et 2022) : Notre nombre de visiteurs uniques mensuels moyen de janvier 2021 à décembre 2022 est de 25,225,000 (Source : Médiamétrie - Audience Globale).

II. Questions sur la lutte contre la manipulation d'informations sur Snapchat

 Rappeler la ou les définitions de la désinformation (ou toute notion connexe adoptée) et des phénomènes de manipulation de l'information utilisés par Snapchat pour appliquer sa politique de modération dans ce domaine.

Nous avons récemment mis à jour les <u>règles communautaires</u>³ de Snapchat. Nous définissons désormais les fausses informations et la manipulation comme étant :

Extrait de nos rèales communautaires (août 2023)

Informations fausses ou trompeuses préjudiciables

- Nous interdisons la diffusion de fausses informations qui causent préjudice à autrui ou qui sont malveillantes, telles que la négation de l'existence d'événements tragiques, les déclarations non fondées en matière de santé, l'atteinte à l'intégrité des processus civils et la manipulation de contenu à des fins fausses ou trompeuses (soit grâce à l'IA générative ou l'édition trompeuse).
- Il est interdit de se faire passer pour quelqu'un (ou quelque chose) que vous n'êtes pas, ou de tenter de tromper les utilisateurs sur votre identité. Cela inclut l'usurpation d'identité de vos amis, célébrités, personnalités publiques, marques ou autres personnes ou organisations à des fins nuisibles et non satiriques.
- Nous interdisons le spam, y compris les promotions de paiement pour les suiveurs ou autres systèmes de croissance des suiveurs, la promotion des applications de spam, ou la promotion de systèmes de marketing à plusieurs niveaux ou de systèmes pyramidaux.
- Nous interdisons la fraude et autres pratiques trompeuses, y compris la promotion de biens ou de services frauduleux ou de stratagèmes de s'enrichir rapidement, ou l'imitation de Snapchat ou Snap Inc.
- Des informations supplémentaires sur le contenu faux ou trompeur nuisible qui violent nos Règles communautaires sont disponibles <u>ici</u>.

Gestion des risques systémiques liés à la désinformation

2. Quels sont les premiers enseignements que Snapchat tire de sa mise en conformité avec le règlement européen du 19 octobre 2022 sur les services numériques en matière d'évaluation et d'atténuation des risques systémiques liés à la désinformation ?

Le début de la mise en œuvre du règlement sur les services numériques, et notamment notre premier rapport sur les risques systémiques, a permis de démontrer et de documenter que la conception de notre

Regles communautaires, aout 2023 (https://values.snap.com/fr-FR/privacy/transparency/community-guidelines)

plateforme ainsi que nos pratiques de modération sont efficaces pour empêcher la propagation de contenus liés à la désinformation.

3. Comment Snapchat articule-t-il sa politique de modération et le respect de la liberté d'expression et de communication sur son service ?

Snapchat est une plateforme dont la mission est de permettre aux utilisateurs de s'exprimer, de vivre l'instant présent, d'apprendre à connaître le monde et de s'amuser ensemble. L'application elle-même, du fait de sa conception, permet de renforcer la liberté d'expression et de communication des *Snapchatters*. Cependant, Snap, tout comme d'autres plateformes numériques hébergeant du contenu généré par des utilisateurs, doit faire face à des enjeux d'arbitrage entre liberté d'expression et modération des contenus.

Nous prenons la liberté d'expression très au sérieux, car elle est au cœur de notre engagement. Snap reconnaît qu'il existe des risques importants, notamment en matière de biais algorithmiques potentiels et de risques de modération abusive qui pourraient impacter la liberté d'expression de nos utilisateurs. Snap poursuit un calibrage minutieux pour atténuer cet impact. Cependant, l'application n'est pas généralement adaptée, ni utilisée, par ses utilisateurs comme une plateforme destinée aux contenus politiques ou activistes. Cela vient donc grandement limiter ces risques par rapport à d'autres espaces numériques dédiés à de tels contenus. Nous pensons également que toute action de modération doit être menée à la lumière de nos libertés fondamentales, notamment celles d'expression, d'information, de conscience et de respect de la vie privée. Celles-ci ne sont pas absolues et sont soumises à des limites fixées par nos lois internationales et locales, qui sont reflétées dans nos conditions d'utilisation et nos règles communautaires, et selon lesquelles nous menons nos actions de modération.

En ce qui concerne spécifiquement la désinformation, notre processus de modération repose essentiellement sur la modération humaine, afin d'apporter une perspective humaine au contenu, prévenant tout risque de censure. En effet, nous sommes convaincus que les fausses informations doivent être analysées au cas par cas, tenant compte du contexte, afin de préserver correctement la liberté d'expression.

4. Pourquoi Snapchat n'a-t-il pas adhéré au Code européen de bonnes pratiques en matière de désinformation (ECCP) ?

Nous sommes fermement engagés dans la lutte contre les préjudices en ligne, y compris la désinformation. Cependant, en tant qu'acteurs de taille moyenne naviguant dans un environnement réglementaire extrêmement dense, nous sommes également confrontés à plusieurs défis. Contrairement aux grandes entreprises technologiques, nous devons établir des priorités et concentrer nos ressources limitées sur ce qui est le plus pertinent pour notre communauté et notre plateforme. Comme nous ne sommes pas un grand vecteur de diffusion de désinformation⁴, nous n'avons pas encore adhéré au Code européen de bonnes pratiques en matière de désinformation.

Nous avons récemment finalisé notre premier rapport d'évaluation des risques systémiques dans le cadre du règlement européen sur les services numériques, que nous avons soumis à la Commission européenne. Dans le cadre de cet exercice, la désinformation n'a pas été désignée comme l'un des risques pour lesquels les mesures d'atténuation doivent être prioritaires. Au fur et à mesure que nous progresserons dans nos efforts pour nous aligner sur les nouvelles obligations du RSN, et que notre

⁴ Selon notre dernier <u>rapport de transparence</u>, la désinformation représente 0,1 % du contenu total appliqué sur notre plateforme.

plateforme et nos produits évolueront, nous continuerons à réévaluer la possibilité et la nécessité d'adhérer au Code européen sur la désinformation.

Moyens et mesures dans des situations spécifiques

- 5. Quelles mesures Snapchat met-elle en œuvre pour lutter contre la manipulation d'informations en rapport avec :
 - la guerre en Ukraine,
 - le changement climatique,
 - d'autres situations particulières (à préciser) ?

Comme mentionné dans nos précédentes contributions, la conception unique de Snapchat constitue un rempart structurel contre tout risque de diffusion massive de fausses informations sur nos espaces. Snapchat reste une plateforme rarement utilisée pour véhiculer des messages politiques. Nous avons très peu de personnalités ou partis politiques sur notre plateforme, qui, rappelons-le, sont soumis aux mêmes règles que nos utilisateurs.

Les différents événements qui ont eu lieu en 2022 n'ont pas eu d'impact significatif sur notre plateforme. Au contraire, afin de prévenir des potentiels risques, nous avons mis en place plusieurs mesures proactives pour assurer une information fiable et vérifiée à notre communauté :

- Guerre en Ukraine: Afin de protéger nos utilisateurs ukrainiens, nous avons décidé de désactiver exceptionnellement la fonctionnalité Carte, qui permettait à nos utilisateurs d'afficher publiquement leurs stories. Elle pouvait indirectement faire courir des risques à nos utilisateurs, notamment en affichant leur localisation et les zones de forte activité. Parallèlement, nous avons cessé toute vente de publicité à des entités russes, nous n'acceptons pas de revenus d'entités publiques russes. Nous respectons par ailleurs les sanctions visant les entreprises et les individus russes. À cet égard, nos parties publiques faisant l'objet d'une modération et d'une curation accrues, nous avons dès le lancement de notre fonctionnalité Discover refusé tout partenariat avec des médias publics russes, dont certains, ont été sanctionnés par la Commission européenne. À ce sujet, les efforts de Snapchat pour empêcher la propagande étrangère semblent fonctionner: la plateforme n'a pas été mentionnée par la Commission européenne dans sa dernière enquête sur la désinformation⁵.
 Pour plus d'informations⁶.
- Élection présidentielle française : L'engagement civique et la protection des valeurs démocratiques sont au cœur de l'expérience Snapchat. Nous avons investi massivement lors de la dernière élection présidentielle française (mai 2022) pour garantir une expérience sûre et amusante à notre communauté, afin de les encourager à aller voter. Nous savons à quel point les périodes électorales peuvent être un vecteur de risques. Dans cette optique, nous avons mis en place des réunions internes régulières pour suivre et évaluer la situation en France, et développer des expériences et des contenus civiques sur notre plateforme tels que des activations en réalité augmentée ou des contenus exclusifs de nos partenaires médias dédiés à la présidentielle.

⁵ Digital Services Act, Application of the risk management framework to Russian disinformation campaigns (https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/c1d645d0-42f5-11ee-a8b8-01aa75ed71a1)

⁶ Newsroom, We stand with Ukraine, mars 2022 (https://newsroom.snap.com/en-GB/we-support-ukraine)















Mass Snap & Chat

Voting booth Lens

Le Monde

M6 Info

o Konbini

Dernières nouvelles sur la lutte contre la manipulation de l'information

6. Quels sont les différents types de comptes sur Snapchat (y compris : médias, SnapStars, utilisateurs de profils publics, utilisateurs de profils privés, créateurs, etc.) et, le cas échéant, quelles sont les différences en termes de modération de ces comptes ?

Snapchat propose plusieurs types de comptes :

- Profils privés
- Profils publics (profils publics standard et Snap stars)
- Partenaires médias

Nous interdisons la diffusion de fausses informations sur l'ensemble de notre plateforme. À cette fin, nos règles communautaires et nos conditions de service s'appliquent à tous nos utilisateurs, qu'ils soient certifiés (*Snap Stars*) ou non (utilisateur privé ou profil public). Certaines fonctionnalités de l'application peuvent atteindre une très large audience, comme Discover et Spotlight. À cet effet, ces espaces sont soumis à une modération accrue de la part de nos équipes, et font l'objet de politiques plus strictes qui sont communiqués à chaque type de comptes :

- Lignes directrices relatives au contenu pour l'éligibilité des recommandations
- Règles relatives aux Snap Stars
- Règles relatives aux Partenaires médias
- Règles relatives à Spotlight
- Règles relatives aux annonceurs
- Règles relatives aux communications commerciales

Pourquoi ne suis-je plus une Snap Star?

Nous nous réservons le droit de révoquer la vérification ou le statut de Snap Star à notre seule et entière discrétion et sans préavis. Les raisons pour lesquelles nous pouvons révoquer le statut de Snap Star sont les suivantes :

- Le compte ne répond plus aux critères d'éligibilité décrits ci-dessus ;
- Violations de nos Conditions d'utilisation du service ou de nos Règles communautaires ;
- Comportement dangereux qui met des tiers en danger
- Promotion de contenus, de comptes, d'applications ou de sites web (par des liens, des mentions ou autres) qui violeraient nos Conditions d'utilisation du service ou nos Règles communautaires;
- Tentatives d'achat ou de vente d'abonnés ou d'augmentation artificielle du nombre d'abonnés ;
- Tout harcèlement envers Snap ou ses employés.

Nous effectuons régulièrement des audits de notre programme Snap Star. En définitive, nous nous fions à notre discrétion éditoriale pour évaluer les comptes qui doivent continuer à faire partie du

Les comptes qui ne respectent pas nos Conditions d'utilisation du service et nos Règles communautaires peuvent être supprimés, en plus d'être exclus du programme Snap Star. Dans certains cas, un comportement en dehors de Snapchat non conforme à nos Règles communautaires ou à nos Conditions d'utilisation du service risque de vous rendre inéligible au statut Snap Star.

Prudence

- Outre le respect de nos Règles communautaires, veillez à ce que vos publications dans Spotlight soient adaptées à une audience de plus de 13 ans.
- Les jeux de hasard, le tabac, les armes, les substances réglementées et la consommation d'alcool excessive ou par des mineurs sont interdits.
- N'essayez pas de tromper les gens, surtout quand il s'agit d'argent, de science, de santé, de
 politique ou de votre identité (faire bonne impression, c'est bien, à condition que ce soit
 sincère
).

Aucune sollicitation

- N'essayez pas de vendre ou de promouvoir des produits ou des services.
- Ne publiez pas de Snaps sponsorisés ou rémunérés.
- Les marques doivent consulter Snapchat pour les entreprises ou demander la version bêta du Profil de marque.
- $\bullet \ \ N'utilisez \ pas \ de \ redirections \ ou \ d'URL \ dans \ les \ Snaps \ publiés \ sur \ Spotlight.$

<u>Illustrations - règles relatives aux Snap stars et Spotlight</u>

- 7. En particulier, quelle est la politique de modération appliquée aux contenus privés des utilisateurs diffusés en mode "public" (sur toutes les parties du service) ? Qu'en est-il des contenus diffusés par un utilisateur à un très grand nombre de contacts ?
- 8. Comment Snapchat assure-t-il une modération diligente et efficace des contenus éphémères ?

RÉPONSE COMMUNE AUX QUESTIONS 7 ET 8

Comme nous l'avons indiqué dans nos réponses précédentes, nous avons conçu Snapchat en gardant à l'esprit la sécurité de nos utilisateurs. Cette conception est essentielle pour empêcher la diffusion de contenus nuisibles et illégaux. Snapchat ne propose pas de fil d'actualité ouvert où des éditeurs et des individus non validés ont la possibilité de diffuser des informations erronées.

Nous nous engageons à promouvoir la sécurité tout en respectant les intérêts de notre communauté en matière de protection de la vie privée. Snapchat a mis en place une stratégie de minimisation des risques afin de protéger au mieux nos utilisateurs. Celle-ci repose sur une application conçue dès son origine comme un environnement sain et sûr, une politique transparente de modération des contenus et une communication claire sur nos engagements et notre responsabilité en matière de sécurité en ligne. Tout contenu diffusé sur Snapchat doit respecter nos <u>lignes directrices communautaires</u> et nos <u>conditions d'utilisation</u>. Pour être éligible à une recommandation algorithmique au-delà des amis ou des personnes suivant le créateur du contenu, le contenu doit répondre aux normes supplémentaires, plus strictes, décrites dans nos directives sur le contenu pour l'éligibilité à la recommandation.

Nous fournissons un mécanisme de signalement directement disponible et facilement accessible sur l'ensemble de notre plateforme, et invitons tout Snapchatter à signaler tout contenu répréhensible. Nous répondons rapidement aux signalements des utilisateurs et nous utilisons le retour d'information pour améliorer l'expérience de notre communauté. Actuellement, nos équipes de modération répondent dans un délai de 18 minutes⁷ aux signalements liés à de fausses informations, ce qui permet de traiter efficacement ces notifications, même s'agissant de contenus éphémères.

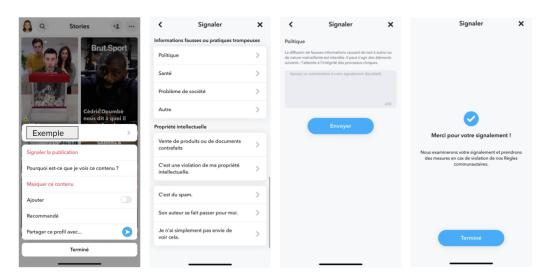


Illustration - Mécanisme de signalement in-app

⁷ Rapport de transparence (https://values.snap.com/fr-FR/privacy/transparency)

9. Comment Snapchat s'assure-t-il que les fonctionnalités du service basées sur l'intelligence artificielle générative ne sont pas utilisées par des acteurs malveillants pour générer de la désinformation ?
Snap dispose d'un processus solide de protection de la vie privée. Celui-ci a été pensé dès la conception de l'application pour examiner les produits intégrant des outils d'intelligence artificielle générative. Ce processus est mis en œuvre par plusieurs équipes "produits", notamment dédiés à l'ingénierie, la vie privée, la sécurité, l'équité et d'autres parties prenantes qui travaillent à développer des solutions visant à atténuer les risques juridiques, les atteintes à la vie privée, les risques de sécurité et les éventuels manquements éthiques que peuvent présenter certains cas d'utilisation des outils.

Les outils d'intelligence artificielle générative de Snap sont conçus de telle manière qu'ils ne conduisent pas à la diffusion de fausses informations. Par exemple, notre outil d'arrière-plan d'imagerie générative est conçu pour créer des arrière-plans que les utilisateurs peuvent utiliser, mais il n'est pas destiné à être partagé ou diffusé dans d'autres contextes sur Snapchat.

D'autres produits d'imagerie générative (comme <u>Dreams</u>⁸, illustré ci-dessous) sont conçus pour être créatifs, de telle sorte qu'un utilisateur ne les confondrait pas avec des images réelles.

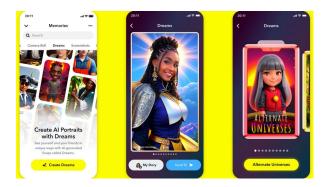


Illustration de Dreams

En outre, notre chatbot, MyAl⁹, est conçu pour fournir des réponses courtes et amusantes aux questions des utilisateurs. L'outil est programmé pour ne pas avoir d'opinions négatives ou porter des jugements contradictoires sur des sujets sensibles tels que la politique, l'ethnicité, le genre, la nationalité ou l'orientation sexuelle.

Un examen plus approfondi de l'emplacement des annonces

- 10. Quelles sont les mesures prises par Snapchat pour :
 - empêcher l'apposition de communications commerciales à côté de fausses informations ou sur le contenu de comptes les propageant massivement?
 - lutter contre l'utilisation abusive des systèmes publicitaires pour publier de fausses informations sous forme de communications commerciales ?
 - informer les annonceurs des infractions et leur permettre de faire appel ?

(https://help.snapchat.com/hc/fr-fr/articles/13266788358932-Qu-est-ce-que-My-Al-sur-Snapchat-et-comment-puis-je-I-utiliser)

⁸ Snapchat support, Dreams (https://help.snapchat.com/hc/fr-fr/articles/18494402767252-What-are-Dreams-and-how-do-they-work)

⁹ Snapchat support, MyAI

Comme indiqué précédemment, grâce à la conception de notre plateforme et à nos méthodes de modération, les cas de désinformation massive sur Snapchat sont rares, voire inexistants.

Chaque publicité sur Snapchat doit être conforme aux politiques publicitaires globales et aux règles communautaires de Snap afin d'être distribuée aux *Snapchatters*. Snap se réserve le droit de rejeter ou de supprimer toute publicité à sa seule discrétion, pour quelque raison que ce soit, y compris en réponse aux commentaires des *Snapchatters*. Nous nous réservons également le droit de demander des modifications à toute publicité, d'exiger une justification factuelle pour toute allégation faite dans une publicité, ou d'exiger des documents prouvant l'obtention d'une licence ou d'une autorisation qui pourrait être requise en rapport avec une publicité. Enfin, pour certaines annonces, nous demandons des informations supplémentaires aux annonceurs, notamment les publicités politiques, les publicités de produits et services liés à la santé, les publicités de produits et services financiers complexes et les publicités de jeux d'argent ou de hasard. Les annonceurs sont rapidement informés de nos retours et sont invités à les commenter et/ou résoudre dans les meilleurs délais. Toutes les publicités nécessitant des informations complémentaires sont examinées par notre équipe spécialisée. Les publicités ne sont pas mises en ligne tant qu'elles n'ont pas été approuvées.

En ce qui concerne les communications commerciales, notre politique en matière de contenu commercial exige que tous les contenus organiques publiés par des personnalités publiques soient indiqués de manière appropriée. Nous savons que si la nature commerciale d'un contenu n'est pas indiquée explicitement à un utilisateur, il y a un risque de confusion ou de tromperie. Nous proposons désormais un outil de marquage « Collaboration commerciale » que les créateurs de contenus et autres personnalités publiques peuvent utiliser lorsqu'ils publient du contenu commercial afin de les aider à se conformer à cette politique et à leurs obligations légales.

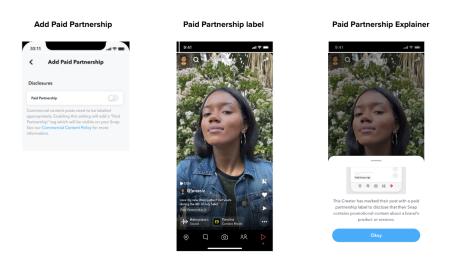


Illustration de notre outil de marquage

11. Snapchat coopère-t-il avec des tiers pour prévenir le risque de manipulation des informations dans les communications commerciales ? Non.

Publicité politique

12. Comment les utilisateurs de Snapchat sont-ils informés des raisons pour lesquelles ils sont ciblés par une publicité politique ou un contenu d'actualité lié à un débat d'intérêt général ?

Les utilisateurs peuvent sélectionner la catégorie « *Pourquoi est-ce que je vois cette publicité* ? » à partir de n'importe quelle publicité pour voir les principaux paramètres utilisés pour cibler la publicité et un **lien pour refuser la personnalisation**. Pour les actualités, les utilisateurs peuvent sélectionner « *Pourquoi est-ce que je vois ce contenu* ? » pour obtenir des informations sur la manière dont nous personnalisons le contenu et un **lien vers les paramètres permettant de refuser la personnalisation**.



Illustration des paramètres d'une annonce publicitaire

13. Snapchat coopère-t-il avec des tiers pour prévenir le risque de manipulation des informations concernant les publicités politiques et les contenus d'actualité liés à un débat d'intérêt général promu ? Chaque publicité politique et sanitaire est examinée par des membres de l'équipe d'évaluation des publicités ("ads review"). Nos politiques publicitaires exigent que ces annonceurs fournissent des documents à l'appui de toutes les affirmations. Nous rejetons les publicités qui contiennent des affirmations non fondées ou fausses. Pendant les périodes électorales, nous faisons appel à des organismes tiers de vérification des faits, tels que Poynter aux États-Unis, pour nous aider dans notre travail. Nous espérons étendre ces collaborations à l'échelle internationale.

Intégrité du service

14. Quelles sont les ressources déployées par Snapchat pour contrer les techniques, tactiques et procédures (TTP) identifiées dans le Code ? D'autres pratiques manipulatrices ont-elles été observées sur Snapchat ?

Snapchat est destiné à interagir avec des amis véritables et, à ce titre, les comptes robots ("bots") et les comportements inauthentiques coordonnés constituent des violations de nos <u>conditions d'utilisation</u>. Nous utilisons une variété de contrôles techniques pour détecter les phénomènes d'automatisation par des robots, afin d'empêcher la création de faux comptes et la prise de contrôle de comptes déjà existants. Il peut s'agir de contrôles de l'intégrité des appareils et des applications ou logiciels de tierces parties, des systèmes de détection d'automatisation de tierces parties et des modèles comportementaux. Lorsque

nous détectors une automatisation ou un comportement inauthentique coordonné, nous supprimons les comptes dangereux ainsi que le contenu qu'ils ont publié.

15. Snapchat coopère-t-il avec d'autres opérateurs pour partager des informations sur les opérations d'influence multiplateformes ?

Lors de la dernière élection présidentielle américaine, nous avons coopéré avec d'autres plateformes en ligne pour mieux partager des informations afin de détecter tout comportement ou opération massive qui aurait porté atteinte à l'intégrité de l'élection. Nous espérons renouveler cette expérience à l'échelle internationale, par exemple lors des prochaines élections européennes en juin prochain.

Responsabilisation des utilisateurs

16. Quels sont les moyens mis en place pour permettre aux utilisateurs d'évaluer la fiabilité des sources d'information rencontrées sur Snapchat ?

En ce qui concerne les fausses informations, nous appliquons une politique de modération rigoureuse sur l'ensemble de notre plateforme :

- Tous les contenus soumis sur Spotlight font l'objet d'une série de contrôles automatisés, avant d'être soumis à une modération humaine proactive. Ces contrôles automatiques portent également sur un certain nombre de sujets de désinformation populaires et de termes tirés de notre dictionnaire du langage abusif, qui couvre des sujets tels que la désinformation dans le domaine de la santé. En outre, au cours de la modération humaine, les modérateurs sont formés à la détection et à la suppression des informations erronées ou trompeuses, et reçoivent des conseils mis à jour en cas d'événements nouveaux ou d'événements mondiaux populaires.
- Sur Discover, le contenu généré par l'utilisateur est soumis à un processus similaire, tandis que pour les contenus générés par les éditeurs partenaires, les modérateurs exécutent des protocoles spécifiques de vérification des faits s'ils reçoivent des signalements sur du contenu trompeur, afin de s'assurer que le contenu publié n'est pas erroné en matière de civisme, de santé, entre autres sujets.
- Sur la Carte, nous disposons d'un logiciel qui identifie les groupes de volumes de soumissions anormalement élevés (par exemple autour d'événements de dernière minute). Une équipe de modération humaine examine ces groupes, crée une liste de lecture à partir des Snaps pertinents et la place sur la carte. Nous disposons également d'outils permettant de bloquer du contenu dans une zone géographique donnée. Par exemple, nous avons bloqué exceptionnellement le contenu en Ukraine pour protéger nos utilisateurs ukrainiens. En outre, Snap n'autorise l'affichage sur la carte que de contenus provenant d'utilisateurs dont le compte date de plus de sept jours, ce qui permet d'éviter de faciliter les campagnes de désinformation ou de fausses informations, et les contenus affichés sur la carte ne durent que sept (7) jours, ce qui limite également la diffusion de contenus nuisibles.
- Les publicités de nos annonceurs sont examinées pour vérifier qu'elles ne sont pas fausses, trompeuses ou mal informées, conformément aux politiques publicitaires de Snap, et les publicités qui ne respectent pas ces règles sont rejetées. Notre équipe de modération examine également les publicités signalées. De même, si des *Snapchatters* signalent un compte d'une marque, le compte et certains contenus sont examinés et contrôlés conformément à nos directives communautaires ou à nos conditions d'utilisation. S'il s'avère qu'un compte véhicule un contenu abusif ou qu'il a partagé un contenu contraire à certaines catégories de politiques, il est verrouillé (ou suspendu) de la plateforme. Il s'agit notamment d'une mise en application résultant d'efforts de détection proactifs ou réactifs.

17. Snapchat lutte-t-il contre la diffusion de fausses informations sur les canaux privés disponibles sur le service, et si oui, comment ?

Conformément au principe de confidentialité, Snapchat ne modère pas de manière proactive les conversations privées. Notre mécanisme de signalement permet à tout *Snapchatter*, victime ou témoin d'un contenu trompeur, de le porter à notre attention. Les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires contextuels à leurs rapports pour guider notre équipe de modération. En cela, la sensibilisation au signalement est un enjeu civique et tous les acteurs du secteur doivent prendre leur part.

Autonomisation de la communauté des chercheurs

18. Comment Snapchat compte-t-il fournir à la communauté des chercheurs un accès en temps réel à des données non sensibles de manière anonyme afin d'étudier les risques systémiques liés à la désinformation sur son service et, le cas échéant, dans quelles conditions ?

Snap est une entreprise soucieuse du respect de la vie privée. Nous examinons les demandes d'accès aux données à des fins de recherche au cas par cas, en veillant toujours à préserver la vie privée des utilisateurs. Parmi les critères que nous pouvons prendre en compte figurent l'objectif de la recherche et sa contribution à l'intérêt public, l'expérience et la crédibilité des chercheurs ou des institutions qui demandent l'accès, les sources de financement et le respect de l'éthique, ainsi que la faisabilité technique de la collaboration proposée.

19. Snapchat mène-t-il des études (seul ou avec des chercheurs) sur les risques systémiques liés à la désinformation sur le service ?

Snapchat évalue les risques par le biais de processus collaboratifs d'examen des produits, d'une analyse continue des données et d'évaluations périodiques des risques. Ces évaluations portent notamment sur les risques associés à la désinformation et aux menaces liées à l'information, ainsi que sur les diverses mesures d'atténuation que nous avons mises en place pour protéger notre communauté contre ces préjudices. Ce point a notamment été abordé dans le cadre de notre premier rapport sur les risques systémiques, communiqué à la Commission européenne dans le cadre du RSN, sans que celui-ci ne relève de risque particulier en matière de fausses informations.

Renforcement de la communauté des vérificateurs de faits

20. Snapchat fait-il appel à des organismes de vérification des faits externes et indépendants pour son service et, dans l'affirmative, comment maintient-il des règles éthiques et transparentes pour les organismes avec lesquels il entretient une relation contractuelle?

Snap a réalisé des partenariats avec des organisations indépendantes de vérification des faits afin de promouvoir l'intégrité de l'information sur nos services. Jusqu'à présent, ces collaborations ont été limitées à des risques aigus liés aux élections et aux référendums aux États-Unis et en Australie. Dans de tels cas, Snap travaille avec soin avec ses partenaires pour s'assurer que leur indépendance soit préservée, notamment en s'assurant que le travail soit effectué conformément aux normes de l'International Fact-Checking Network et que les organisations de vérification des faits conservent le privilège de publier leurs rapports de vérification des faits dans le cadre du partenariat.

III. Questionnaire complémentaire - suivi annuel

21. Snapchat est invité à commenter les recommandations formulées par l'Arcom dans son précédent rapport sur la lutte contre la manipulation de l'information, et à préciser si des mesures ont été prises à cet égard.

Snapchat salue la collaboration constante entre le régulateur ARCOM et les plateformes en ligne pour mieux prévenir des risques liés à la manipulation de l'information. Nonobstant le fait que Snapchat ne soit pas une plateforme adaptée à la diffusion massive de fausses informations, nous avons mis en œuvre nos meilleurs efforts ces dernières années pour renforcer nos méthodes de prévention contre ce phénomène, à la lumière des recommandations de l'ARCOM. Des changements majeurs ont été apportés dans deux domaines :

- Mécanisme de signalement : Notre outil de signalement évolue constamment afin de mieux lutter contre les contenus illicites et d'améliorer l'expérience des utilisateurs. Récemment, nous avons introduit notre mécanisme de suivi des signalements, permettant aux utilisateurs de mieux suivre le traitement de leur rapport et la possibilité pour les utilisateurs de faire appel des décisions de modération.
- Transparence: Nous avons amélioré la présentation et la qualité de nos différentes ressources de protection en ligne, ainsi que le <u>site d'assistance</u>¹⁰ Snapchat qui rassemble nos règles communautaires, nos rapports de transparence et notre centre de sécurité en un seul espace, dont la plupart ont été retravaillés.



Illustration de notre centre de protection de la vie privée et de la sécurité

C'est notre mission quotidienne de poursuivre nos meilleurs efforts en matière de protection des utilisateurs. Cependant, si nous sommes très attentifs aux recommandations de l'ARCOM sur la question de la manipulation de l'information, nous pensons que celles-ci doivent être adaptées au modèle économique de la plateforme et aux risques systémiques qu'elle peut générer en matière de désinformation. Snapchat n'étant pas une plateforme propice à de tels phénomènes, nous craignons que toute nouvelle mesure se traduise par une charge supplémentaire, au détriment d'autres enjeux majeurs de sécurité en ligne qui sont une priorité pour la plateforme.

¹⁰ Site support, Snapchat (https://values.snap.com/fr-FR)

22. Snapchat peut également faire état de toute autre nouvelle et de tout développement notable dans la lutte contre la manipulation de l'information sur son service depuis sa précédente déclaration annuelle. Voir notre réponse à la question 21.