Lutte contre la haine en ligne : à la veille de l’entrée en vigueur du RSN, l’ARCOM rend public le bilan des moyens mis en œuvre par les plateformes

Alors que le règlement européen sur les services numériques (RSN) est entré en vigueur le 24 août pour les plus grandes plateformes en ligne et moteurs de recherche, l’ARCOM a rendu public, le 24 juillet, le bilan 2022 des moyens mis en œuvre par opérateurs en matière de lutte contre la diffusion de contenus haineux en ligne. Fondé sur des observations et déclarations des opérateurs en réponse à un questionnaire, il fait état de la maturité des outils et des procédures mis en place pour lutter contre les usages abusifs des principales plateformes en ligne.

En effet, anticipant le règlement européen sur les services numériques (RSN) alors en cours de discussion, la loi du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République a renforcé au plan national la responsabilité des principaux opérateurs de plateforme en ligne actifs sur le territoire français pour lutter contre la diffusion de contenus haineux sur leur service. Ce cadre national disparaîtra début 2024 pour laisser place au RSN, applicable à l’ensemble des services concernés à compter du 17 février 2024. Ce nouveau régime réaffirme et renforce le régime de responsabilité limitée à raison des contenus hébergés, mais simultanément introduit une série d’obligations nouvelles pour tous les fournisseurs de services dits « intermédiaires » (FAI et réseaux sociaux notamment) en matière de diligence, de transparence, de coopération avec les autorités publiques, la société civile et les utilisateurs, et de modération des contenus illicites.

Il ressort de ce bilan que les opérateurs ont, dans l’ensemble, fait preuve d’une transparence renforcée, reflétant une volonté tangible de préparer la mise en conformité avec le RSN. Rappelons que les très grandes plateformes et très grands moteurs de recherche doivent, depuis le 24 août dernier, faire preuve d’une transparence renforcée et ont l’obligation d’évaluer les risques systémiques liés à leur plateforme et prendre des mesures pour les atténuer. L’ARCOM relève des difficultés rencontrées par certaines (ainsi, Google ou TikTok) pour rassembler et transmettre des données détaillées dans les temps. Des efforts de transparence doivent être poursuivis concernant les modérateurs chargés de lutter contre la propagation des contenus haineux en ligne, cette information étant encore trop souvent l’objet de demandes de confidentialité (de la part de Méta, Pinterest, Snapchat, TikTok), déplore l’ARCOM.

Le régulateur audiovisuel souligne en outre la nécessité pour les plateformes de poursuivre le travail en matière de clarté et d’accessibilité des conditions générales, ce qui apparaît comme « un défi et une nécessité ».

Concernant le sujet central du signalement des contenus illicites et de la contestation des décisions de modération, l’Autorité constate que les opérateurs ont globalement mis en œuvre des moyens pour favoriser ces signalements sur leurs plateformes et pour impliquer les utilisateurs. A l’exception de quelques-uns (Twitter, Pinterest, et Linkedin), ils permettent également aux utilisateurs non connectés à un compte de signaler un contenu illicite. Certains services proposent un formulaire*ad*

*hoc*permettant de signaler un contenu à caractère haineux au titre de l'article 6-4 de la loi du 21 juin 2004 (LCEN). Cependant, il est observé que sur de nombreux services, l'accès au dispositif de signalement est conditionné au clic sur un bouton dont l'intitulé est peu explicité. L'ARCOM invite donc les plateformes à demeurer particulièrement attentives à l'accessibilité de ces dispositifs ainsi qu'à leur intelligibilité. La faculté de contestation des décisions de modération, presque partout accessibles aux utilisateurs, demeure cependant inégalement saisie par ces derniers selon les plateformes. Au titre des préconisations, le régulateur réitère ce qu'il avait déjà indiqué dans ses lignes directrices : permettre à l'utilisateur d'indiquer s'il souhaite être informé de l'évolution du traitement de son signalement.

Enfin, la majorité des opérateurs ont établi des liens de travail avec des signaleurs de confiance. Il est observé que le RSN reconnaît un rôle essentiel de ces partenariats, qui seront renforcés et dotés d'un cadre juridique claire imposant aux plateformes de traiter de manière prioritaire les signalements reçus de leurs partenaires.

Avec 85 % de réponses positives aux demandes d'information des autorités françaises aux fins d'identifier l'auteur potentiel d'un contenu haineux en ligne, est également soulignée la bonne coopération des opérateurs avec les autorités judiciaires et administratives, gage de l'efficacité de la réponse pénale en matière de diffusion de contenus illicites. L'impératif d'efficacité sera encore enforcé par le RSN : les opérateurs devront répondre avec diligence aux autorités les enjoignant à agir contre un contenu illicite, ou à communiquer des informations sur son auteur, mais aussi justifier le cas échéant les raisons d'un éventuel non-accès à cette demande. Ces injonctions, leurs motifs et les réponses qui seront apportées par les opérateurs feront l'objet de rapports annuels publics.