



La régulation des contenus en ligne

Synthèse de conférence

Petit déjeuner de la Chaire Gouvernance et Régulation

Université Paris Dauphine-PSL, 16 mars 2023



Dauphine | PSL 
CHAIRE GOUVERNANCE
ET RÉGULATION

Petit-déjeuner débat organisé par la Chaire Gouvernance et Régulation

Le 16 mars 2023



Synthèse n°80
Université Paris Dauphine-PSL

La régulation des contenus en ligne

Intervenants

Jean Cattan | Secrétaire général, Conseil national du numérique (CNNum)

Éric Garandeau | Directeur des affaires publiques, TikTok France

Benoît Loutrel | Membre du Collège, Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom)

Modérateur

Luis Campos | Directeur associé, Cabinet Frontier Economics

Sommaire

Le point de vue du régulateur

Benoît Loutrel | Membre du Collège, Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom).....7

Le point de vue d'une plateforme

Éric Garandeaux | Directeur des affaires publiques, TikTok France.....8

Le point de vue du Conseil national du numérique

Jean Cattan | Secrétaire général, Conseil national du numérique (CNNum).....9

Echanges.....11

Le Digital Services Act (DSA), ou Règlement sur les services numériques (RSN), approuvé par le Conseil de l'Union européenne fin octobre 2022 pour une mise en œuvre prévue début octobre 2024, vise à renforcer la protection des internautes européens en imposant de nouvelles obligations aux opérateurs numériques en matière de légalité des contenus, transparence des mécanismes de recommandation et de publicité, risques de désinformation. Pour se conformer à leurs nouvelles obligations, les opérateurs devront engager des changements opérationnels importants et probablement coûteux, mais aussi partager des informations commercialement sensibles comme les algorithmes et les données clés. L'application du DSA sera sous la responsabilité des autorités nationales, sauf pour les très grands opérateurs qui seront supervisés par la Commission européenne. Afin de s'assurer de la cohérence des décisions, une coordination sera donc nécessaire entre les régulateurs des États membres, la Commission et, le cas échéant, les autorités nationales responsables de la supervision du secteur numérique.

Le point de vue du régulateur

Intervenant : Benoît Loutrel | Membre du Collège, Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom)

Le DSA, ou RSN (Règlement sur les Services Numériques), marque le retour de la défense des droits fondamentaux dans la directive e-Commerce, laquelle instaurait deux régimes de responsabilité s'agissant des contenus numériques : un régime de responsabilité pleine pour les éditeurs et un régime de responsabilité limitée pour les hébergeurs. Ce faisant, la directive affichait clairement la volonté politique de favoriser le développement des plateformes. Depuis, le succès fulgurant de ces acteurs a montré la puissance de cette nouvelle économie, mais il a également fait apparaître des débordements comme la haine en ligne, la vente de produits illégaux et dangereux ou encore la manipulation de l'information.

La question s'est alors rapidement posée d'appliquer à ces intermédiaires un régime de responsabilité plus poussé. En l'occurrence, le RSN rouvre ce sujet et fait bouger le curseur.

De nouvelles obligations

Le RSN est un acte éminemment politique, proposé par la Commission européenne, voté par le Conseil des États membres et le Parlement pour modifier le rapport de forces instauré par la directive e-Commerce. Pour autant, aucun de ces acteurs n'a souhaité remettre en cause le modèle des plateformes en les faisant basculer dans le régime de responsabilité des éditeurs. Au contraire, même s'il supprime les articles correspondants dans la directive, le RSN réaffirme le principe de responsabilité limitée pour les contenus hébergés tant qu'ils ne sont pas signalés. Ces articles devront donc être transposés en droit national, mais le principe figure désormais dans le droit européen, dans un règlement d'application immédiate.

En parallèle, sans aller jusqu'à la responsabilité éditoriale, une responsabilité renforcée est construite, avec des obligations de diligence pour protéger l'intégrité des plateformes et les droits fondamentaux de leurs usagers, ainsi qu'avec des obligations de transparence, indispensables pour créer la confiance et permettre à tout le monde de participer à la régulation.

Une nouvelle régulation

Par ailleurs, contrairement à e-Commerce, le RSN introduit un régulateur chargé de le faire vivre et le rendre suffisamment agile pour suivre l'évolution du monde numérique. De ce point de vue, le règlement peut être considéré comme une « boîte à outils ».

L'objectif est aussi d'aller plus loin que dans le RGPD en vertu duquel la même règle s'applique à tous, avec cette fois des exigences proportionnées à la taille des acteurs, une date d'entrée en vigueur prioritaire pour les grandes plateformes puis dans une version simplifiée pour celles de moindre envergure, et un réseau composé à la fois des régulateurs nationaux et de la Commission européenne, compétente pour les plus grands acteurs. Ainsi, à la puissance des plateformes, s'opposera celle d'un réseau de régulateurs.

Enfin, ce réseau de régulateurs fonctionnera à l'instar de l'Autorité des marchés financiers, en favorisant l'*empowerment* de tous les acteurs du marché grâce à la mise à disposition des bonnes informations.

Le point de vue d'une plateforme

Intervenant : Éric Garandeaux | Directeur des affaires publiques, TikTok France

La complexité de l'époque appelle à la plus grande subtilité dans les décisions et la régulation. Dans ce contexte, la plateforme mondiale TikTok appelle de ses vœux une régulation claire, souple, générale (européenne plutôt que nationale) et équilibrée. On peut penser que ce sera le cas avec le DSA. Aux États-Unis, en revanche, aucune loi ne régule l'activité des plateformes, ce qui peut laisser place à l'arbitraire.

Une culture de la compliance

Le groupe ByteDance, auquel appartient TikTok, pratique une culture du respect de la norme et de la compliance. Il n'a pas attendu le DSA pour instaurer des mesures relatives à la régulation des contenus grâce à des outils de modération.

Un mot sur la responsabilité des plateformes, qui est limitée pour ne pas restreindre excessivement la liberté d'expression, laquelle est un droit fondamental. Cette précision a récemment été rappelée par l'Unesco en proposant des lignes directrices en la matière.

Cet équilibre très subtil, encadré par le DSA, est appliqué par les modérateurs au plus près de l'action. De fait, ceux-ci sont chargés d'apprécier très rapidement et au cas par cas si telle vidéo respecte ou non les conditions générales d'utilisation de TikTok, lesquelles s'appuient sur le Règlement. Les outils technologiques sont d'une grande aide, mais selon les domaines, l'appréciation est plus ou moins aisée : le traitement de contenus faisant l'apologie du terrorisme ou les discours haineux sont largement algorithmiques et automatisés, mais le cyberharcèlement, par exemple, est plus difficile à déceler.

Il convient également de noter que le dispositif de signalement des contenus mis en place par TikTok sera adapté en application du DSA, qui prévoit aussi une possibilité de recours contre les signalements abusifs et des sanctions contre les utilisateurs qui signalent abusivement des contenus de manière répétée.

L'obligation de transparence

Même si le groupe ByteDance n'est pas encore coté en Bourse, il lui incombe de transmettre de nombreuses informations sur son activité, son outil de modération, ses effectifs, etc. TikTok s'est mise en ordre de bataille pour répondre aux obligations du DSA en la matière. Au total, 2 500 données ont été publiées dans le dernier rapport COPD (Code of Practice on *Disinformation*).

Enfin, si la transparence est nécessaire, il arrive qu'elle réduise le niveau de compétition en profitant aux acteurs dominants, au détriment des nouveaux entrants. La transparence de certaines données commerciales, notamment, peut avoir des effets contradictoires, il faut donc de la mesure en toute chose...

Le point de vue du Conseil national du numérique

Intervenant : Jean Cattan | Secrétaire général, Conseil national du numérique (CNNum)

Les réseaux sociaux sont des infrastructures d'échanges qui nous influencent et nous définissent largement.

Pour être efficace, il est impératif que la régulation des réseaux sociaux soit ouverte, en permettant l'intervention de toutes les parties prenantes, y compris le public. En l'occurrence, le DSA pose quelques briques qui permettront de construire cette « maison ouverte ».

Le statut de signaleur de confiance

D'une part, le DSA reconnaît un statut déjà ancré dans les pratiques des plateformes : celui de signaleur de confiance, accordé à certaines associations ou autorités publiques dont les plateformes prendront mieux et plus rapidement en compte les signalements. De fait, lorsqu'une relation de confiance est instaurée et un savoir-faire établi, le travail de modération gagne effectués par les utilisateurs et de les transmettre à la plateforme concernée en rapidité.

L'intervention du monde académique

D'autre part, le DSA prévoit l'intervention du monde académique dans la régulation des réseaux sociaux. Des chercheurs et des centres de recherche seront ainsi agréés par les autorités nationales compétentes et par la Commission européenne pour accéder aux données que les plateformes devront mettre à leur disposition. Leur rôle sera primordial, notamment pour la régulation des risques systémiques prévue par le DSA, car les données publiques ne suffisent pas à bien connaître le fonctionnement intrinsèque des plateformes.

Pour aller plus loin

Pour aller plus loin dans l'ouverture de la régulation sur la société, il sera intéressant de construire des forums d'échange collectifs entre acteurs. Dans le cadre du Conseil national de la refondation, de nombreuses autorités publiques, les plateformes, un grand nombre d'associations et de publics intéressés échangent régulièrement en vue de la construction collective de solutions. Ce dialogue de tous les acteurs dans un cadre de confiance, d'écoute et de construction permet aussi de signaler des situations problématiques, le cas échéant (grand nombre de comptes détenus par une seule personne, par exemple). C'est aussi une part du travail de régulation.

Une autre voie complémentaire consiste en l'ouverture de la capacité du public d'innover sur les réseaux sociaux. Aujourd'hui, les réseaux sociaux sont encore très largement centralisés : la capacité d'innovation sur un réseau n'est ouverte qu'à l'entreprise qui le détient. Or, il est impossible de résoudre de manière centralisée des problématiques sociales d'envergure.

C'est la raison pour laquelle il serait intéressant de penser l'injection d'innovations venues de l'extérieur dans les réseaux sociaux - tout comme il est possible d'ajouter des extensions dans les navigateurs internet ou clients mails (changements d'interface, filtres, ordres de présentation, ajouts d'extensions comme des dictionnaires ou toutes autres fonctionnalités).

A rebours de cette ouverture, Twitter a fermé l'API (interface de programmation d'application) qui permettait l'usage d'applications tierces à celles développées par Twitter. Ces applications tierces étaient les hôtes de nombreuses innovations venues de l'extérieur et, *in fine*, les hôtes de nos propres choix. Instituer le principe de réseaux sociaux ouverts aux applications tierces nous permettrait de construire nos propres réseaux sociaux, tels que nous les voulons, sans toucher aux réseaux existants.

Echanges

Entre les intervenants

Luis Campos

L'intérêt du DSA semble faire consensus. Quelles difficultés lever pour l'appliquer, selon quelles modalités et comment articuler les différentes régulations ?

Benoît Loutrel

Le RSN est un règlement sur les libertés – des usagers et des réseaux sociaux – dans l'espace numérique. Pour autant, toute liberté appelle une responsabilité individuelle, donc le développement d'une citoyenneté numérique.

Par ailleurs, le RSN professionnalise la modération des contenus, mais son sujet est bien plus vaste. De fait, si importante soit-elle, la modération ne constitue pas le cœur d'activité des plateformes. Aussi le Règlement entend-il réguler l'accélération des contenus par les plateformes et l'identification des risques systémiques qu'elles induisent par la mésinformation ou la désinformation. Les plateformes devront donc proposer un plan de remédiation, en modifiant leur design et le fonctionnement de leurs algorithmes et leurs règles communautaires pour minimiser ces risques. Elles devront aussi conduire des audits, pour démontrer qu'elles font ce qu'elles disent.

Un autre sujet stratégique est celui de l'évaluation indépendante, avec l'ouverture des données aux chercheurs.

Le DSA a été adopté en un temps très bref et est entré dans sa phase de déploiement. En France, les trois autorités qui porteront sa mise en œuvre sont l'Arcom, la Cnil et la DGCCRF. La Commission européenne elle-même devra également monter en puissance, puisqu'elle devient un régulateur elle-même et plus seulement le régulateur des régulateurs.

En février, les très grandes plateformes ont dû déclarer leur nombre d'utilisateurs à la Commission européenne. Si elles sont qualifiées de « plateformes systémiques », elles entreront dans le régime de responsabilité renforcé et disposeront de quatre mois pour se mettre en conformité, selon les moyens qu'elles choisiront. Ce régime de compliance est à la fois respectueux du droit à l'innovation et très responsabilisant.

Enfin, les régulateurs devront apprendre à échanger entre eux et à s'appuyer les uns sur les autres pour réguler les plateformes systémiques.

Luis Campos

Comment TikTok entend-il appliquer le DSA, compte tenu de la liberté laissée aux plateformes de choisir leurs moyens ? Son business model risque-t-il d'être remis en cause avec l'ouverture des données aux chercheurs ?

Éric Garandeau

La mise en œuvre du DSA implique de mobiliser de nombreux moyens, humains et informatiques. Il convient également de noter que certaines obligations sont parfois contradictoires, comme la sécurisation des données personnelles, la transparence et l'accès des données par des tiers, il faut les concilier intelligemment pour que la transparence ne conduise pas à des failles dans la sécurité, par exemple.

Aux États-Unis, un Centre de transparence a été ouvert et certaines données sont accessibles aux chercheurs à travers des API. Un autre a été ouvert à Dublin. Depuis six mois, il peut être visité de façon virtuelle et il pourra l'être physiquement prochainement. Le type d'accréditation définira l'accès à différents niveaux d'informations. Cela permettra de clore les doutes et les fantasmes que nourrissent les algorithmes.

Enfin, contrairement à l'idée reçue, plus une vidéo circule, plus elle est virale, moins elle est dangereuse puisque le modèle de modération impose une nouvelle modération humaine dès qu'un seuil d'exposition est franchi.

Jean Cattan

Au-delà « des 0 et des 1 » sous-tendant les algorithmes, l'architecture même des réseaux influe sur les comportements, de façon volontaire ou non. Par exemple, des chercheurs ont mis en avant à partir de données publiques, sans démontrer l'existence d'une intention, que les algorithmes poussaient des contenus pro-anorexiques vers les utilisateurs sensibles aux troubles alimentaires. Ce type de constat impose « d'ouvrir la boîte », à l'aide de collectes de données, de questionnaires, voire de perquisitions. Certes, la régulation est en échec quand elle sanctionne ou quand elle fait appel à la police. Mais cette éventualité doit favoriser la tenue d'un dialogue et d'une réflexion quant à l'impact des algorithmes sur la population.

Éric Garandeau

Bien sûr.

Benoît Loutrel

Des intentions sont placées dans les algorithmes. Certes, certaines intentions peuvent être vertueuses, mais toutes ne le sont pas. Il existe aussi des biais cachés, qui peuvent devenir intentionnels même s'ils ne le sont pas au départ. Cette capacité à introduire des intentions doit être soumise à des obligations très strictes.

Il existe un véritable pouvoir algorithmique, qui doit être connu. La transparence est essentielle, à la fois sortante et entrante. Les chercheurs et la société civile peuvent révéler aux plateformes des risques qu'elles ne connaissent pas ou qu'elles n'ont pas délibérément créés – comme le fait de pousser des contenus favorisant l'anorexie, par exemple.

Éric Garandeu

La comparaison évoquée avec les 0 et les 1 vient simplement dédramatiser l'idée reçue sur la prise en compte des profils des utilisateurs : il n'y a nulle part un endroit où on va détailler les préférences personnelles d'un utilisateur dans une langue humaine, ces données sont inexploitablement en dehors du « moteur » de TikTok.

Par ailleurs, la transparence est telle, chez TikTok, que nous avons donné le code source de notre algorithme aux autorités américaines et à Oracle, qui est un tiers de confiance. Et ce, en dehors de toute obligation légale. En Europe, nos API sont déjà ouvertes et nos algorithmes de recommandation et de gestion de la publicité seront prochainement ouverts aux chercheurs.

Par ailleurs, s'agissant des pratiques alimentaires, TikTok a participé aux Assises de la lutte contre les mouvements sectaires, en particulier à l'atelier dédié aux mouvements frugalistes et crudivoristes, qui sont pratiques alimentaires qui peuvent avoir des conséquences néfastes pour la santé, notamment pour les personnes atteintes d'une maladie grave. En outre, nous démotivons tous les contenus qui encouragent la maigreur et l'anorexie : loin d'enfermer des utilisateurs dans ce type de contenus, nous essayons de les en sortir en leur montrant autre chose. Nous conduisons également un travail avec de nombreuses ONG en charge de la protection de l'enfance.

Nous faisons de notre mieux, sous la houlette de notre régulateur.

Luis Campos

Pensez-vous que la régulation européenne influencera les pratiques dans d'autres régions, moins ou pas régulées ?

Éric Garandeu

Notre ambition est d'être une plateforme multiculturelle internationale, respectant les sensibilités nationales mais ferme sur ses convictions, en particulier la liberté d'expression. C'est ainsi que le *hashtag* #LGBT a été maintenu y compris dans les pays qui interdisent l'homosexualité.

Il arrive que TikTok soit suspendu dans certains pays, puis rétabli. Le défi est de taille, pour articuler légalisme et libre expression des sensibilités, des envies et des passions de chacun, dans des aires culturelles et géopolitiques très diverses.

Luis Campos

L'ouverture à la société civile ne risque-t-elle pas de dériver vers des interventions de plus en plus politiques ?

Jean Cattan

Il existe des limites à ne pas franchir. Réunir tous les acteurs est la meilleure façon d'y veiller.

Dès lors que les réseaux sociaux touchent à la démocratie, ils doivent être des objets de démocratie, sous le contrôle vigilant de toutes les autorités compétentes. C'est fondamental pour préserver l'esprit du projet européen et de la régulation telle que nous la concevons en Europe.

Je ne suis pas favorable au fait d'obliger d'autres puissances à appliquer les mêmes règles, car j'ai confiance en la diffusion de ces règles ou du bénéfice de leur mise en œuvre au-delà de nos frontières. Dès lors, j'encouragerai plutôt les autres aires régionales à combler les brèches qui restent ouvertes et à aller plus loin. En ce sens, j'aimerais voir les États-Unis avancer sur les questions d'interopérabilité et d'ouverture des API, par exemple, d'autant que leur système d'innovation est prolifique.

Penser ensemble une construction à l'échelle internationale est très intéressant. À l'inverse, faire du copier-coller ne servirait pas le débat.

Benoît Loutrel

Le DSA s'est construit sur les expériences française et allemande, selon un processus de tâtonnement. Par ailleurs, le modèle européen a été pensé pour être ouvert : les plateformes ont une obligation de résultat (on leur dit *quoi* faire), mais elles conservent une liberté de moyens (on ne leur dit pas *comment* le faire).

Des liens importants sont entretenus avec tous les régulateurs, puisque les plateformes sont des acteurs globaux. Le modèle de régulation européenne a été pensé pour être compatible avec d'autres et favoriser la conjugaison des efforts, dans la défense des valeurs démocratiques et du respect des droits fondamentaux.

Luis Campos

Le DSA aura-t-il des impacts sur la concurrence ? Contraindra-t-il la croissance d'un acteur comme TikTok ?

Éric Garandeau

Si les règles sont appliquées de façon uniforme entre toutes les plateformes, sans discrimination, elles seront saines. Telle est l'approche du DSA. Pour autant, cela ajoute des structures de coûts, ce qui peut constituer des barrières au détriment des nouveaux entrants.

TikTok n'a que six ans, mais cette plateforme a grandi très vite en créant d'emblée des services « trust and safety » chargé de modérer les contenus et de permettre aux annonceurs de diffuser leurs publicités. De fait, il n'existe pas d'antagonisme entre faire du commerce et protéger les usagers, bien au contraire, l'un ne va pas sans l'autre.

Questions additionnelles de la salle

Question

Où situer la frontière entre le contenu légal et le contenu préjudiciable, alors que les plateformes définissent différemment leurs sous-catégories de contenu préjudiciable ? Comment permettre une véritable protection tant que les modèles d'affaires ne changeront pas ? Une standardisation est-elle envisageable ?

Que pensez-vous de l'étude du Center for Countering Digital Hate (CCDH) évoquée par Jean Cattan, qui a montré que les contenus préjudiciables parvenaient très vite aux publics sensibles ?

Éric Garandau

Quand une étude de ce type est publiée, nous interrogeons leurs auteurs pour connaître la méthodologie utilisée et la confronter à notre perception. Mais nous n'obtenons que rarement une réponse, ce qui conduit à douter de la rigueur avec lesquelles ces études sont parfois conduites.

Par ailleurs, nous retirons environ 1% des contenus postés. De nombreux contenus préjudiciables sont interdits par nos conditions générales d'utilisation. La nudité, par exemple, est interdite, outre la pornographie. Il importe de fixer des objectifs clairs et d'interdire certains contenus, sans pour autant tout rigidifier.

De façon plus globale, la pluralité de plateformes et des conditions d'utilisations permet à chacun de trouver celle qui lui convient le mieux. Elle favorise aussi la pluralité des expressions. TikTok, par exemple, permet de s'exprimer dans toute sa sensibilité et sa différence, et d'échanger avec des communautés partout dans le monde.

Benoît Loutrel

L'axe légalité/illégalité ne me semble pas pertinent, dans la mesure où c'est celui du juge. Or les plateformes ne sont pas nos juges. Elles doivent agir lorsqu'on leur signale un contenu « manifestement illégal ».

Par ailleurs, il n'existe pas de modération parfaite et l'ultra-modération ne serait pas souhaitable. L'enjeu est de permettre à chacun d'aller dans l'espace numérique qui lui convient.

Enfin, les travaux de recherche académique montrent que les usagers n'ont pas les mêmes attentes en matière de modération et de conflictualité. La standardisation ne semble donc pas nécessairement la bonne voie.

Question

Certaines entreprises hésitent à se lancer sur TikTok en mettant en avant le risque d'image, compte tenu de ce qui se passe aux États-Unis. Que pouvez-vous leur dire ?

Éric Garandeau

Venez ! Ce qui se passe aux États-Unis, qui est largement lié au climat géopolitique tendu avec la Chine, n'a aucune incidence sur l'audience.

Par ailleurs, grâce aux critiques, TikTok devient la plateforme la plus sécurisée au monde. Nous sommes même les premiers à mettre en œuvre la souveraineté numérique européenne, en construisant en Europe des datacenters pour héberger toutes les données des utilisateurs européens ! Avec des tiers de confiance pour sécuriser les accès, empêcher toute intrusion malveillante.

Question

Quand y aura-t-il autant de ressources humaines pour mettre en application le DSA que de financiers pour faire de la compliance ? Sans moyens, tous ces beaux principes resteront du rêve.

Benoît Loutrel

La politique que nous avons détaillée au cours de la discussion mobilise de très importants moyens.

Luis Campos

Je vous remercie pour ce très intéressant débat.



Chaire Gouvernance et Régulation
Fondation Paris-Dauphine
Place du Maréchal de Lattre de Tassigny - 75016 Paris (France)
<https://chairgovreg.fondation-dauphine.fr/>