

Principes pour la gouvernance des plateformes numériques

Préserver la liberté d'expression et l'accès à l'information -
une approche multipartite



Publié en 2023 par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 7, place de Fontenoy, 75352 Paris 07 SP, France

© UNESCO 2023

ISBN 978-92-3-200298-3



Œuvre publiée en libre accès sous la licence Attribution-ShareAlike 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo/>). Les utilisateurs du contenu de la présente publication acceptent les termes d'utilisation de l'Archive ouverte de libre accès de l'UNESCO (<https://www.unesco.org/fr/open-access/cc-sa>)

Titre original "Guidelines for the Governance of Digital Platforms: Safeguarding freedom of expression and access to information through a multistakeholder approach". Publié en 2023 par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture.

Les désignations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'UNESCO aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Les idées et les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs ; elles ne reflètent pas nécessairement les points de vue de l'UNESCO et n'engagent en aucune façon l'Organisation.

Couverture, composition et graphisme: Luiza Maximo

Illustrations: Plastic Horse/Grand Matter

Traduction: TRADUCTEO

Imprimé par l'UNESCO à Paris

R É S U M É

Principes pour un Internet de confiance

Préserver la liberté d'expression et le droit d'accès à l'information, tout en luttant contre la désinformation, les discours de haine et les théories du complot, nécessite une approche multipartite.

C'est la raison pour laquelle l'UNESCO, la principale agence des Nations Unies pour la promotion et la protection de la liberté d'expression et de l'accès à l'information, lance des Principes pour la gouvernance des plateformes numériques.

Ces Principes définissent un ensemble de devoirs, de responsabilités et de rôles pour les États, les plateformes numériques, les organisations intergouvernementales, la société civile, les médias, les communautés académique et technique, ainsi que pour d'autres parties prenantes. Ces Principes ont pour objectif de créer un environnement dans lequel la liberté d'expression et d'information est au cœur des processus de gouvernance des plateformes numériques.

Les Principes ont été élaborés dans le cadre d'une consultation multipartite qui a recueilli plus de 10 000 commentaires provenant de 134 pays.

Ces consultations à l'échelle mondiale ont favorisé une participation inclusive, garantissant la prise en compte d'une diversité de voix, y compris celles de groupes en situation de marginalisation et de vulnérabilité.

Cultiver un Internet de confiance est la responsabilité de toutes les parties prenantes. Nous devons tous contribuer à maintenir un environnement favorable à la liberté d'expression et au droit à l'information.



10 000
COMMENTAIRES DE
134 PAYS

Principes pour la gouvernance des plateformes numériques

Préserver la liberté d'expression et l'accès à l'information -
une approche multipartite

| | |
|----|--|
| 6 | Préface |
| 9 | Objectif des Principes |
| 13 | Introduction |
| 17 | Structure des Principes |
| 19 | Environnement favorable |
| 28 | Système de gouvernance |
| 40 | Principe 1. Les plateformes font preuve d'une diligence raisonnable en matière de droits humains |
| 43 | Principe 2. Les plateformes respectent les normes internationales en matière de droits humains, notamment en matière de conception de plateformes et de modération et conservation de contenus |
| 48 | Principe 3. Les plateformes sont transparentes |
| 53 | Principe 4. Les plateformes mettent des informations et des outils à la disposition des utilisateurs |
| 55 | Principe 5. Les plateformes doivent rendre des comptes aux parties prenantes |
| 57 | Dispositions spécifiques au contexte |
| 62 | Conclusion |
| 64 | Annexes |

Préface de la Directrice générale de l'UNESCO Audrey Azoulay

Préserver la liberté d'expression et l'accès à l'information : principes pour une approche multipartite de la gouvernance des plateformes numériques

Septembre 2023

En 2023, 60 % de la population mondiale, soit 4,75 milliards d'humains, a utilisé les réseaux sociaux, s'y est exprimée, informée, questionnée.

Lieu de liberté, nouvelle agora d'expression et de contestation, le numérique tisse nos relations sociales, nos identités et nos vies.

Les plateformes sont devenues la caisse de résonance de grandes figures de l'égalité et de la liberté – elles ont été la voix des sans-voix, offrant un espace de respiration à la diversité des expressions.

Et pourtant, les réseaux sociaux, dont le nom même contient tant de promesses, deviennent trop souvent des bulles d'isolement, des cocons de désinformation, des écosystèmes poussant parfois au complotisme et à la violence extrême.

Espaces virtuels d'interactions sociales, ils sont, le plus souvent, soumis à des algorithmes pensés pour mobiliser la totalité de notre attention : ils peuvent ainsi favoriser la désinformation et les discours de haine, en privilégiant le clic à la vérité, le probable au véritable.

Or, quand nous ne pouvons plus distinguer la fiction de la réalité, le faux du vrai, l'assise de nos sociétés se dérobe : ni la démocratie, ni le dialogue et les débats, ni la concorde ne sont possibles, eux qui sont pourtant indispensables pour relever les grands enjeux contemporains.

Face à la nature globale de ces défis, il nous faut, à travers le monde, apporter des réponses cohérentes, pour se prémunir contre la fragmentation des régulations ou les approches qui porteraient atteinte aux droits humains.

C'est précisément à ce défi global que l'UNESCO doit répondre, parce que cela touche le cœur de son mandat.

Depuis sa création, notre Organisation s'attache justement à « favoriser la connaissance et la compréhension mutuelle des nations », notamment par « la libre circulation des idées, par le mot et par l'image », comme l'indique notre Acte Constitutif.

C'est ce qui avait conduit l'UNESCO à publier en 2005 des principes pour la régulation de la radio et de la télédiffusion. Plus récemment, notre Recommandation sur l'éthique de l'intelligence artificielle, adoptée en 2021 par les 193 États membres, a fixé un cadre humaniste aux développements de cette technologie.

Fidèle à ses valeurs et à son histoire, l'UNESCO a travaillé dans un même esprit à l'élaboration des principes inédits présentés dans cette publication. Ils visent à lutter contre la désinformation et les discours de haine, tout en promouvant la transparence et la liberté d'expression sur les plateformes.

Nous avons pour cela suivi le cap fixé par la Déclaration Windhoek +30 de 2021, dont les principes ont été adoptés par tous nos États membres. Celle-ci prévoyait trois piliers d'action : renforcer la transparence des plateformes, assurer la viabilité des médias et promouvoir l'esprit critique auprès des utilisateurs.

Ce travail, qui connaît aujourd'hui un aboutissement, est aussi le fruit de consultations d'ampleur, enrichies de plus de 10 000 commentaires – l'une des plus grandes consultations menées par les Nations unies. Ainsi, la conférence « Pour un Internet de Confiance », organisée par l'UNESCO en février 2023, a réuni à elle seule plus de 4000 acteurs de 134 pays.

Les principes exposés ici formulent des mesures justes, claires et partagées : pour que toutes les langues, y compris autochtones, aient leurs modérateurs sur internet ; pour que les plateformes et leur financement soient davantage transparents et évaluent mieux les risques ; pour la mise en place de régulateurs indépendants ; pour l'éducation à la pensée critique ; pour atteindre l'égalité des genres ; et surtout pour que la liberté d'expression, la diversité des expressions culturelles, et les autres droits humains soient garantis et renforcés.

Si ce texte répond aux réalités actuelles des plateformes, il traite aussi de questions d'avenir qui ne manqueront pas de se poser, notamment face aux dilemmes posés par l'intelligence artificielle générative.

L'UNESCO s'engage ainsi à accompagner les États membres, la société civile et les grands acteurs du numérique à se saisir de ce texte, afin que le fonctionnement des plateformes s'aligne pleinement sur nos valeurs comme sur les standards internationaux des droits humains.

Gardons à l'esprit notre objectif : lutter contre les discours de haine et la désinformation tout en préservant la liberté d'expression. Cela n'a rien d'un paradoxe : car c'est en renforçant l'accès à une information libre et fiable que nous renforcerons aussi la liberté de pensée et d'expression.

Pour le dire avec Hannah Arendt, « la liberté d'opinion est une farce si l'information sur les faits n'est pas garantie et si ce ne sont pas les faits eux-mêmes qui font l'objet du débat ».

Principes pour la gouvernance des plateformes numériques

Préserver la liberté d'expression et l'accès à l'information : une approche multipartite

Octobre 2023

Objectif des Principes

1. S'appuyant sur les conventions, les déclarations et les principes pertinents, l'UNESCO a élaboré, à travers des consultations multipartites et un dialogue mondial, le présent document : *Principes pour la préservation de la liberté d'expression et l'accès à l'information dans le contexte de la gouvernance des plateformes numériques : une approche multipartite* (ci-après les Principes).¹
2. Les Principes ont pour objectif de préserver le droit à la liberté d'expression, y compris l'accès à l'information et autres droits humains dans la gouvernance des plateformes numériques, tout en traitant des contenus qui peuvent être restreints de manière admissible en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains. Par extension, fonder la gouvernance des plateformes numériques sur les droits humains favoriserait davantage la diversité culturelle, l'expression culturelle et la diversité des contenus culturels.² Les Principes décrivent un système de gouvernance qui respecte les droits humains et favorisent les processus d'atténuation des risques et de modération et de conservation de contenus systémiques. Les présents Principes mettent en évidence les principes généraux qui doivent être suivis dans tous les systèmes de gouvernance qui ont une incidence sur la liberté d'expression et l'accès à l'information sur les plateformes numériques, indépendamment du dispositif

1. La version originale de ce document est en anglais.

2. La Convention de 2005 de l'UNESCO sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles, articles 1 et 4. En vertu de la Convention, « contenu culturel » renvoie au sens symbolique, à la dimension artistique et aux valeurs culturelles qui ont pour origine ou expriment des identités culturelles. Les « expressions culturelles » sont les expressions qui résultent de la créativité des individus, des groupes et des sociétés, et qui ont un contenu culturel.

réglementaire spécifique et de l'orientation thématique, pour autant que ces dispositifs soient alignés sur les dispositions établies dans les présents Principes.

3. Les Principes reconnaissent que l'application des règles et règlements dans tout système de gouvernance doit respecter les normes internationales relatives aux droits humains, y compris l'Article 19 (3) du Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP),³ qui prévoit que toute restriction à la liberté d'expression doit être prévue par la loi, poursuivre un but légitime conformément à la disposition, et être nécessaire et proportionnée, ainsi que l'Article 20 du PIDCP et autres normes internationales, en particulier les interprétations faisant autorité des dispositions de ces traités par le Comité des droits de l'homme des Nations Unies, les tribunaux internationaux et régionaux des droits humains, et le Plan d'action de Rabat sur l'interdiction de l'appel à la haine nationale, raciale ou religieuse qui constitue une incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence.⁴
4. Les Principes sont axés sur la protection et la promotion des normes relatives aux droits humains et permettent l'existence d'une pluralité de plateformes, y compris décentralisées, et d'un écosystème doté d'une diversité de normes de contenus et de systèmes de modération.
5. Les Principes peuvent servir de ressource pour un ensemble de parties prenantes : les décideurs politiques, pour identifier les objectifs légitimes, les principes des droits humains et les processus inclusifs et participatifs qui pourraient être pris en compte dans l'élaboration de politiques, les organismes de régulation et de gouvernance traitant de la mise en œuvre et de l'évaluation des politiques, des codes de conduite ou de la régulation, les plateformes numériques dans leurs politiques et pratiques et autres parties prenantes, telles que la société civile, dans leurs efforts de plaidoyer et de responsabilisation. Les médias d'information peuvent également bénéficier de ces Principes dans leurs efforts continus pour tenir responsables les acteurs les plus puissants.
6. Les Principes sont conçus pour éclairer les processus de gouvernance spécifiques à la gestion des contenus sur les plateformes numériques et les processus de gouvernance déjà mis en œuvre dans d'autres domaines susceptibles d'avoir une incidence sur l'exercice de la liberté d'expression et l'accès à l'information

3. Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP). 1966. <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

4. Les Principes doivent être lus en harmonie avec tous les instruments relatifs aux droits humains pertinents. Ces derniers sont présentés à l'adresse suivante : <https://www.ohchr.org/fr/core-international-human-rights-instruments-and-their-monitoring-bodies>

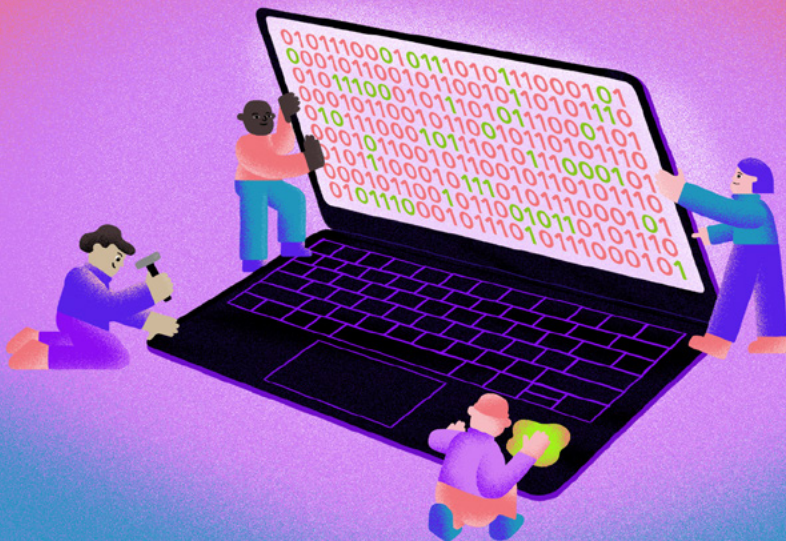
et sur la diversité des contenus culturels et doivent être envisagés à la lumière de l'évolution de l'environnement numérique (régulation relative aux élections, à la protection des données et antitrust, par exemple). Selon le sujet et le contexte juridictionnel, ces processus de gouvernance peuvent prendre la forme d'une combinaison de piliers complémentaires (autorégulation, co-régulation et régulation légale) structurés d'une manière compatible avec les normes internationales en matière de droits humains (voir la section « Système de gouvernance » ci-dessous). Ces processus de gouvernance doivent être menés de manière ouverte, transparente, multipartite, proportionnelle et factuelle. À cette fin, les présents Principes doivent être un document vivant, soumis à des révisions et à des mises à jour périodiques, y compris la prise en compte des enseignements tirés de leur mise en œuvre ainsi que des changements et impacts technologiques ultérieurs.

- 7.** Les présents Principes sont conçus pour contribuer de manière pratique à des efforts plus larges visant à réaliser un modèle de gouvernance numérique centré sur l'humain. Ils font également partie de la panoplie plus large des actions nécessaires pour parvenir au développement durable. Ils ont vocation :
 - a.** À encourager et contribuer au développement de réseaux mondiaux multipartites et d'espaces communs pour débattre et partager les bonnes pratiques en matière de gouvernance des plateformes numériques, en rassemblant différentes visions et un large éventail de perspectives.
 - b.** À servir d'outil à l'ensemble des parties prenantes pour plaider en faveur d'une régulation respectueuse des droits humains et pour tenir responsables les gouvernements et les plateformes numériques.
 - c.** Favoriseront les approches politiques factuelles et fondées sur les droits humains.
 - d.** À encourager autant que possible la convergence mondiale des politiques de gouvernance des plateformes afin d'éviter une fragmentation de l'Internet.
- 8.** Les Principes visent à contribuer aux processus en cours à l'échelle des Nations Unies, tels que la mise en œuvre des propositions de « Notre Programme commun » et à s'en inspirer. Cela comprend l'élaboration du Pacte numérique mondial,⁵ la préparation du Sommet de l'ONU pour l'avenir qui se tiendra en septembre 2024 et la création d'un Code de conduite qui promeut l'intégrité

5. Voir la note d'orientation n° 5 de Notre Programme commun publiée par le Secrétaire général des Nations Unies, avec des renvois au processus menant aux présents Principes : https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOSG_2023_5%5E--EOSG_2023_5-FR.pdf.

de l'information sur les plateformes numériques.⁶ Les Principes alimenteront également les discussions sur l'examen à venir des 20 ans du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) et celui du Forum sur la gouvernance de l'Internet (FGI). Ce texte a également bénéficié et a vocation à contribuer aux initiatives menées par d'autres organisations gouvernementales internationales, y compris celles dont la portée est régionale.

6. Voir la note d'orientation n° 8 de Notre Programme commun publiée par le Secrétaire général des Nations Unies avec des renvois au processus menant aux présents Principes : <https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-fr.pdf>.



Introduction

9. En novembre 1945, l'UNESCO a été créée avec la mission de « contribuer au maintien de la paix et de la sécurité en resserrant, par l'éducation, la science et la culture, la collaboration entre nations, afin d'assurer le respect universel de la justice, de la loi, des droits de l'homme et des libertés fondamentales pour tous ».⁷
10. Le mandat global de l'UNESCO, qui comprend la promotion de « la libre circulation des idées par le mot et par l'image », guide le travail de l'Organisation depuis près de 80 ans, en tant que laboratoire d'idées, centre d'échange d'informations, organisme normatif, catalyseur et moteur de la coopération internationale, et organisme de renforcement des capacités. Cette histoire a également façonné notre mandat au sein du système des Nations Unies pour protéger et promouvoir la liberté d'expression, l'accès à l'information et la sécurité des journalistes hors ligne autant qu'en ligne.
11. Le travail et l'engagement continus de l'UNESCO sont de veiller à ce que la gouvernance des plateformes numériques protège et promeuve la liberté d'expression, l'accès à l'information et à la diversité des contenus culturels, ainsi que d'autres droits humains pour tous, y compris les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation.⁸

7. Acte constitutif de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, Article premier. <https://www.unesco.org/fr/legal-affairs/constitution#article-i---purposes-and-functions>

8. Par « Groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation », on entend les enfants et les adolescents, les personnes en situation de handicap, les migrants, les réfugiés et les demandeurs d'asile, les personnes LGBTI et les personnes âgées.

- 12.** Cet effort tire des enseignements des décennies de travail de l'UNESCO dans le domaine de la régulation de l'audiovisuel, car toute intervention gouvernementale traitant des questions de contenus (quelle qu'en soit la source) doit toujours inclure la sauvegarde de la diversité et de la liberté d'expression et l'accès à l'information comme objectif ultime. Les Principes contribuent également à la mise en œuvre de la Stratégie à moyen terme de l'Organisation pour 2022-2029 (41 C/4).⁹
- 13.** En 2015, la Conférence générale de l'UNESCO a approuvé les principes DOAM de l'universalité de l'Internet, qui soulignent l'importance des **Droits de l'homme**, de l'**Ouverture**, de l'**Accessibilité**, et de la participation **Multipartite** pour le développement, la croissance et l'évolution de l'Internet.¹⁰ Les présents principes reconnaissent la nécessité fondamentale de veiller à ce que le cyberspace continue à se développer et à être utilisé d'une manière propice à la réalisation des Objectifs de développement durable.
- 14.** Une approche multipartite pour l'élaboration et l'application de principes, normes, règles, procédures décisionnelles et programmes communs qui façonnent l'évolution et l'utilisation de l'Internet sous-tend la stratégie globale adoptée par le système des Nations Unies, y compris l'UNESCO, depuis le Sommet mondial sur la société de l'information (2003 et 2005), et a été réaffirmée par l'Assemblée générale des Nations Unies au cours du processus d'examen de 10 ans en 2015 :

Nous réaffirmons par ailleurs la valeur et les principes de la coopération et de l'engagement multipartites qui ont caractérisé le processus du Sommet mondial sur la société de l'information depuis sa création, reconnaissant que la participation, la coopération et le partenariat effectifs des gouvernements, du secteur privé, de la société civile, des organisations internationales, des communautés techniques et universitaires et de toutes les autres parties prenantes, dans le cadre de leurs rôles et responsabilités respectifs, en particulier avec une représentation équilibrée des pays en développement, ont été et demeurent vitaux pour le développement de la société de l'information.¹¹

9. L'Objectif stratégique 3 de la Stratégie à moyen terme consiste à construire des sociétés inclusives, justes et pacifiques en promouvant la liberté d'expression. L'Objectif stratégique 4 consiste à favoriser un environnement technologique au service de l'humain par le développement et la diffusion des connaissances et des compétences ainsi que l'élaboration de normes éthiques. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378083_fre

10. UNESCO. « Indicateurs sur l'universalité de l'Internet » <https://www.unesco.org/fr/internet-universality-indicators>

11. Assemblée générale des Nations Unies. 2015. « Document final de la réunion de haut niveau de l'Assemblée générale sur l'examen d'ensemble de la mise en œuvre des textes issus du Sommet mondial sur la société de l'information ». 70/125. https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d125_fr.pdf

15. La 41e Conférence générale de l'UNESCO a approuvé les principes de la *Déclaration de Windhoek+30* en novembre 2021, à la suite d'un processus multipartite ayant débuté lors de la célébration mondiale de la Journée mondiale de la liberté de la presse en mai de la même année.¹² La Déclaration affirme que l'information est un bien public, et fixe parmi ses objectifs trois étapes pour garantir le partage de l'information en tant que ressource pour l'ensemble de l'humanité : la transparence des plateformes numériques, l'autonomisation des citoyens par l'éducation aux médias et à l'information, et la viabilité des médias. En promouvant la vision de l'information en tant que bien public, l'UNESCO reconnaît que ce droit universel est à la fois un moyen et une fin pour la réalisation des aspirations humaines collectives, notamment le Programme de développement durable à l'horizon 2030. L'information donne aux citoyens les moyens d'exercer leurs droits fondamentaux, soutient l'égalité des genres et permet la participation et la confiance dans la gouvernance démocratique et le développement durable, sans laisser personne de côté.
16. L'accent mis par les Principes sur les défis liés à la liberté d'expression et à l'accès à l'information et à une diversité de contenus culturels dans l'environnement numérique complète le travail de l'Organisation dans les domaines de l'éducation, des sciences et de la culture. Cela comprend, sans s'y limiter, la Recommandation de l'UNESCO sur l'éthique de l'intelligence artificielle,¹³ qui appelle à des politiques et des cadres réglementaires internationaux et nationaux pour s'assurer que les technologies émergentes profitent à l'humanité dans son ensemble, la *Convention de 2005 sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles*¹⁴ et ses Directives opérationnelles sur la mise en œuvre de la Convention dans l'environnement numérique. Les présents Principe promeuvent « le respect des libertés fondamentales d'expression, d'information et de communication et le droit à la vie privée ainsi que les autres droits de l'homme en tant que condition *sine qua non* à la création, à la distribution et à l'accessibilité d'expressions culturelles diverses, [y compris] la liberté artistique comme corollaire de la liberté d'expression, les droits sociaux et économiques des auteurs et artistes œuvrant dans un environnement numérique et la connectivité de tous les

12. UNESCO. 2021. *Déclaration de Windhoek+30 : l'information comme bien commun*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378158_fre

13. UNESCO. 2021. « Recommandation sur l'éthique de l'intelligence artificielle. » https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380455_fre

14. UNESCO. 2005. *La Convention de 2005 sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles*. <https://fr.unesco.org/creativity/convention>

partenaires avec les partenaires de leur choix. »¹⁵ L'accent des présents Principes complète également la Déclaration MONDIACULT de 2022, qui préconise « une réglementation substantielle du secteur numérique, notamment des principales plateformes », au bénéfice de la diversité culturelle en ligne et de l'accès équitable aux contenus pour tous.¹⁶

15. UNESCO. 2017. « Directives opérationnelles sur la mise en œuvre de la Convention dans l'environnement numérique » https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370521_fre.page=95.

16. UNESCO. 2022. « Conférence mondiale de l'UNESCO sur les politiques culturelles et le développement durable – MONDIACULT 2022 – Déclaration finale. » https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6/MONDIACULT_FR_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION.pdf



Guidelines

Structure des Principes

- 17.** Les Principes commencent par décrire l'environnement propice nécessaire pour sauvegarder la liberté d'expression, l'accès à l'information et d'autres droits humains, tout en garantissant un environnement ouvert, sûr et sécurisé pour les utilisateurs et les non-utilisateurs des plateformes numériques. Les Principes définissent les responsabilités des différentes parties prenantes à cet égard. Ceci comprend :
 - a.** Les devoirs des États de respecter, protéger et appliquer les droits humains.
 - b.** Les responsabilités des plateformes numériques en matière de respect des droits humains.
 - c.** Le rôle des organisations intergouvernementales.
 - d.** Le rôle de la société civile, des médias, du monde universitaire, de la communauté technique et des autres parties prenantes dans la promotion des droits humains.
- 18.** Les Principes énoncent ensuite les principes de base du système de gouvernance des plateformes numériques avec une approche multipartite et fondée sur les droits humains. La présente section expose les dispositifs complémentaires en matière d'autorégulation, de co-régulation et de régulation légale, ainsi que les critères qui peuvent être utilisés pour définir le champ d'application des sociétés couvertes par la régulation légale.

19. Ensuite, les Principes identifient l'éducation aux médias et à l'information, ainsi que le respect de la diversité culturelle, en tant que responsabilité commune de tous les acteurs impliqués dans la gouvernance des plateformes numériques.
20. Enfin, ils décrivent les domaines dans lesquels les plateformes numériques doivent avoir des systèmes et des processus en place pour évaluer les risques, pour conserver et modérer les contenus en fonction des normes internationales en matière de droits humains et de respect de la diversité culturelle conformément à la Convention de 2005 de l'UNESCO, donner aux utilisateurs les moyens d'agir par le biais de l'éducation aux médias et à l'information, et les responsabiliser par des mécanismes de plainte et de recours afin de préserver la liberté d'expression, l'accès à l'information et autres droits humains.
21. Il est important de souligner que les différents domaines couverts par ces principes (identifiés aux paragraphes 17 à 21 ci-dessus) **doivent être considérés comme un tout**. Préserver la liberté d'expression et l'accès à l'information et à une diversité de contenus culturels exige la prise en considération de tous les éléments décrits précédemment.



Environnement favorable

22. Tous les acteurs impliqués partagent la responsabilité du maintien d'un environnement favorable la liberté d'expression, l'accès à l'information et autres droits humains, tout en garantissant un environnement ouvert, sûr et sécurisé pour les utilisateurs et les non-utilisateurs des plateformes numériques.¹⁷
23. La création d'un environnement favorable n'est pas simplement une question d'ingénierie. Il s'agit également d'une entreprise qui préconise l'implication des sociétés dans leur ensemble et qui nécessite par conséquent des solutions à l'échelle de la société. Dans chaque système de gouvernance, toutes les parties prenantes doivent prendre des mesures afin de permettre aux groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, aux femmes et aux filles, aux communautés autochtones ainsi qu'aux journalistes, aux artistes, aux défenseurs des droits humains et de l'environnement, par exemple, d'exercer leur droit à la liberté d'expression. Tous les membres de la société ont un rôle à jouer pour rendre Internet plus sûr, remettre en question les comportements violents ou menaçants et respecter les droits des autres dans les échanges en ligne, respecter la diversité des contenus culturels et être conscients des préjugés ancrés dans les sociétés.

17. Les mots « sûr » et « sécurité » utilisés dans les présents Principes sont conçus comme les conditions dans lesquelles les individus peuvent avoir confiance dans la protection de leurs droits humains, dont les droits à la liberté d'expression et à l'accès à l'information.

- 24.** Les enfants ont un statut particulier en raison de leur stade de développement unique, de leur voix politique limitée ou inexistante et du fait que les expériences négatives de l'enfance peuvent avoir des répercussions tout au long de leur vie, voire au-delà des générations.¹⁸ Ainsi, alors que la protection de la liberté d'expression et de l'accès à l'information s'applique à tous les individus, les gouvernements et les plateformes numériques doivent également mentionner leurs responsabilités spécifiques envers les enfants¹⁹ dans leurs systèmes de gouvernance. Chaque partie prenante doit respecter des normes éthiques et professionnelles élevées en ce qui concerne l'engagement des enfants dans l'environnement numérique, y compris la protection et la promotion de la liberté d'expression des enfants et l'accès à l'information.
- 25.** Toutes les parties prenantes impliquées dans la gouvernance des plateformes numériques doivent encourager et, le cas échéant, financer des réponses collaboratives impliquant des organisations de la société civile, des réseaux de journalistes et des chercheurs, acquérir des connaissances plus détaillées sur les contenus qui pourraient être restreints de manière admissible en vertu du droit et des normes internationaux relatifs aux droits humains, et sur les mesures à prendre pour protéger et soutenir les femmes et les filles, les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, les journalistes, les artistes, les défenseurs des droits humains, les communautés autochtones et les défenseurs de l'environnement.

Devoirs des États de respecter, protéger et appliquer les droits humains

- 26.** Les États doivent respecter et promouvoir les droits humains, y compris le droit à la liberté d'expression et le droit d'accès à l'information. Les restrictions à la liberté d'expression ne sont admissibles que dans les conditions prévues aux Articles 19 (3) et 20 du PIDCP. Les États ont des obligations positives de protéger les droits humains contre les ingérences injustifiées des acteurs privés, y compris les plateformes numériques, car ils ont la responsabilité de créer un environnement réglementaire qui facilite le respect des droits humains par les plateformes numériques et de donner des orientations aux plateformes numériques sur leurs responsabilités.

18. Voir l'« Observation générale n° 16 (2013) sur les obligations des États concernant l'impact du secteur des entreprises sur les droits de l'enfant », para. 4 du Comité des droits de l'enfant de l'ONU (2013). Voir également l'« Observation générale n° 25 (2021) sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique. » <https://www.ohchr.org/fr/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>

19. Le terme enfants renvoie dans la plupart des cas aux personnes de moins de 18 ans.

- 27.** Les États sont par ailleurs tenus d'être pleinement transparents et responsables quant aux exigences qu'ils imposent aux plateformes numériques pour assurer la sécurité et la prévisibilité juridiques, qui sont des conditions préalables essentielles à l'état de droit.
- 28.** Plus précisément, les États doivent :
- a.** Promouvoir un accès universel et significatif à l'Internet et garantir sa neutralité.²⁰
 - b.** Veiller à ce que tous les enfants aient un accès égal et efficace à l'environnement numérique de manière significative pour eux, et prendre toutes les mesures nécessaires pour surmonter l'exclusion numérique.²¹
 - c.** Orienter les ressources et accélérer les efforts pour combler la fracture numérique, combler les lacunes en matière de données, éliminer les autres obstacles auxquels sont confrontés les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, et réaliser le droit des femmes et des filles à accéder à l'information.
 - d.** Renforcer l'espace civique, promouvoir des médias libres, indépendants et pluralistes, et soutenir la recherche indépendante sur les discours en ligne, la modération et la conservation de contenus et la responsabilité des plateformes.
 - e.** Garantir une protection solide aux journalistes (y compris aux femmes journalistes), aux défenseurs des droits humains et aux lanceurs d'alerte, et envisager de soutenir des mécanismes d'autorégulation transparents par les médias qui promeuvent et protègent les normes de professionnalisme les plus élevées.
 - f.** Garantir des protections fortes aux artistes, en reconnaissant l'importance de leurs œuvres pour le renouvellement de la production culturelle et la promotion de la diversité culturelle, et considérer qu'elles sont au cœur même du tissu culturel de la société.
 - g.** Garantir les droits des utilisateurs des plateformes numériques à la liberté d'expression, à l'accès à l'information, à l'égalité et à la non-discrimination et protéger les droits à la vie privée, à la protection des données, d'association et de participation publique des utilisateurs.

20. Dans leur « Déclaration conjointe sur la liberté d'expression et l'Internet », les mandats internationaux spéciaux sur la liberté d'expression ont indiqué ce qui suit : « Donner effet au droit à la liberté d'expression impose aux États l'obligation de promouvoir l'accès universel à l'Internet. » Adoptée le 1er juin 2011, para. 6(a). <http://www.law-democracy.org/wp-content/uploads/2010/07/11.06.Joint-Declaration.Internet.pdf>.

21. Voir l'« Observation générale n° 25 (2021) sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique » <https://www.ohchr.org/fr/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

- h.** Adopter des lois fondées sur les normes internationales des droits humains et assurer leur mise en œuvre effective pour interdire, enquêter et poursuivre en justice les violences sexistes en ligne.²²
- i.** Veiller à ce que toute restriction imposée aux plateformes respecte systématiquement le seuil élevé fixé pour les restrictions à la liberté d'expression, sur la base de l'application des Articles 19 (3) et 20 du PIDCP dans le respect des conditions de légalité, d'objectif légitime, de nécessité et de proportionnalité.
- j.** Décourager fortement les fonctionnaires, y compris par des mesures telles que des codes de conduite professionnels, de diffuser de la désinformation, et notamment de la désinformation sexiste,²³ de fausses informations, et d'intimider ou de menacer les médias. Interdire en outre les expressions assimilables à un plaidoyer en faveur d'une haine fondée sur la nationalité, le genre, l'appartenance ethnique ou la religion et qui constituent une incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence, comme le prévoit le droit international des droits humains, conformément à la Stratégie et au Plan d'action des Nations Unies pour la lutte contre les discours de haine.
- k.** Faire preuve de transparence et divulguer toutes les informations quant au type, au nombre et à la base juridique des demandes de retrait, de suppression et de blocage de contenus qu'ils adressent aux plateformes numériques. Les États doivent être en mesure de démontrer en quoi cela est conforme à l'Article 19(3) du PIDCP.
- l.** Promouvoir l'éducation aux médias et à l'information pour renforcer l'engagement positif avec les plateformes et développer les compétences en matière de sécurité en ligne, y compris dans les espaces numériques, dans le but d'autonomiser les utilisateurs, en particulier les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation. Cela devrait notamment porter sur les connaissances sur les

22. Voir « A/76/258 : Égalité des genres et liberté d'expression - Rapport de la Rapporteuse spéciale sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression. » « Toutes les mesures juridiques visant à restreindre les propos haineux ou la désinformation liés au genre doivent satisfaire aux trois critères d'évaluation appliqués pour déterminer la légalité, la nécessité et la proportionnalité, et les objectifs légitimes, tel qu'indiqué à l'Article 19 (3) du Pacte. La criminalisation doit être évitée, sauf dans les cas les plus flagrants d'apologie, lorsque celle-ci constitue une incitation. » <https://www.ohchr.org/fr/documents/thematic-reports/a76258-gender-justice-and-freedom-expression-report-special-rapporteur>.

23. Idem, para. 21 : « Le nombre des actes de désinformation liée au genre est également en hausse. Bien qu'il s'agisse là d'un sous-ensemble d'actes de violence fondée sur le genre, elle présente certaines caractéristiques distinctes, ceux qui y ont recours utilisant 'des récits faux ou trompeurs fondés sur le genre et le sexe contre les femmes, souvent avec un certain degré de coordination, en vue de dissuader les femmes de participer à la sphère publique. Elle combine trois caractéristiques essentielles de la désinformation en ligne : la fausseté, l'intention malveillante et la coordination'. »

droits à la liberté d'expression, à la vie privée, à l'égalité, etc. et les connaissances sur les moyens de plainte et de recours, et s'appuyer sur l'expertise des experts en éducation aux médias et à l'information, des bibliothèques, des universitaires, des organisations de la société civile et des institutions d'accès à l'information.

- m.** Veiller à ce que toute autorité de régulation qui s'occupe de la gestion des contenus des plateformes numériques, quelle qu'en soit la thématique, soit structurée de manière indépendante, protégée des intérêts politiques et économiques et dispose de systèmes de contrôle externes (voir les paragraphes 68 à 73 des présents Principes). Ces systèmes de contrôle peuvent être d'ordre législatif et judiciaire, mais aussi comprendre des exigences de transparence et de consultation avec de multiples parties prenantes, de production de rapports annuels et de soumission à des audits externes périodiques. Cela impliquerait également d'établir des règles claires sur la compétence et l'autorité du pouvoir judiciaire.
- n.** Veiller à ce que les autorités de régulation disposent de ressources suffisantes et des capacités de faire des évaluations conformes aux objectifs des présents Principes.
- o.** Reconnaître que tout système de gouvernance s'appuie sur l'expertise d'experts des droits humains, d'universitaires et d'organisations de la société civile ainsi que sur les bonnes pratiques reconnues d'autres systèmes de gouvernance.
- p.** Encourager l'échange de bonnes pratiques et de connaissances et la coopération internationale, y compris triangulaire et Sud-Sud, entre les autorités de régulation et les acteurs judiciaires.

29. Les États doivent s'abstenir :

- a.** D'imposer des mesures qui empêchent ou perturbent l'accès général à la diffusion de l'information, en ligne et hors ligne, y compris les coupures d'Internet ;
- b.** D'imposer une obligation générale de surveillance ou, pour les plateformes numériques, l'obligation générale de prendre des mesures proactives en relation avec les contenus considérés comme illégaux dans une juridiction spécifique ou avec les contenus qui peuvent être restreints de manière admissible en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains. Les plateformes numériques ne doivent pas être tenues pour responsables lorsqu'elles agissent de bonne foi et avec la diligence requise, mènent des enquêtes volontaires ou prennent d'autres mesures visant à détecter, identifier et supprimer les contenus interdits en vertu de l'Article 20 du PIDCP ou restreints en vertu de l'Article 19(3) du PIDCP ou à en rendre l'accès impossible.

- c. De soumettre le personnel des plateformes numériques à des sanctions pénales en cas d'infraction présumée ou potentielle aux réglementations relatives à leur travail de modération et de conservation de contenus.

Responsabilités des plateformes numériques en matière de respect de droits humains

30. Les plateformes numériques doivent respecter cinq principes fondamentaux :
- a. **Les plateformes font preuve d'une diligence raisonnable en matière de droits humains** en évaluant leur impact sur les droits humains, dont les dimensions sexospécifiques et culturelles, en évaluant les risques et en définissant des mesures d'atténuation.
 - b. **Les plateformes respectent les normes internationales en matière de droits humains, notamment en matière de conception de plateformes et de modération et conservation de contenus.** Les plateformes doivent respecter les normes internationales pertinentes en matière de droits humains, y compris les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Leur conception doit veiller à l'égalité du traitement et à la prévention de toute discrimination et des préjudices ; les politiques et les pratiques de modération et de conservation des contenus doivent être conformes aux normes des droits humains, que ces pratiques soient mises en œuvre de façon automatisée ou par des moyens humains, avec une connaissance des langues locales et du contexte linguistique, une protection et un soutien adéquats pour les modérateurs humains et dans le respect de la diversité culturelle.
 - c. **Les plateformes sont transparentes** et ouvertes quant à leur mode de fonctionnement, ont des politiques compréhensibles et vérifiables et des mesures d'évaluation des performances conçues entre de multiples parties prenantes. Cela inclut la transparence sur les outils, les systèmes et les processus utilisés pour modérer et conserver les contenus sur leurs plateformes, y compris en ce qui concerne les décisions algorithmiques et les résultats qu'elles produisent.
 - d. **Les plateformes rendent les informations accessibles** aux utilisateurs afin de leur permettre de comprendre les différents produits, services et outils fournis et de prendre des décisions éclairées sur les contenus qu'ils partagent et consomment. Les plateformes fournissent des informations et permettent aux utilisateurs d'agir dans leur propre langue et tiennent compte de l'âge et des handicaps des utilisateurs.

e. Les plateformes doivent rendre des comptes aux parties prenantes concernées (y compris les utilisateurs, le public et les acteurs du système de gouvernance) lors de la mise en œuvre de leurs conditions d'utilisation et de leurs politiques de contenus. Elles donnent aux utilisateurs la possibilité de demander une réparation appropriée et en temps opportun contre les décisions relatives aux contenus, y compris les utilisateurs dont les contenus ont été retirés ou modérés et les utilisateurs qui ont déposé des plaintes concernant les contenus.

- 31.** Les plateformes doivent appliquer ces principes dans chaque juridiction où elles opèrent, en s'assurant qu'elles disposent des ressources et des capacités nécessaires pour servir les utilisateurs efficacement et en temps utile.
- 32.** Pour suivre ces principes, il existe des domaines spécifiques sur lesquels les plateformes numériques ont la responsabilité d'établir des rapports ou d'agir devant les acteurs du système de gouvernance conformément aux normes internationales en matière de droits humains. Ces domaines sont décrits dans les paragraphes 85 à 129 des présents Principes.

Rôle des organisations intergouvernementales

- 33.** Conformément à leurs mandats respectifs, les organisations intergouvernementales doivent aider les parties prenantes à garantir la pleine conformité de la mise en œuvre des présents Principes avec les normes et la législation internationales en matière de droits humains. Ce soutien doit comprendre une assistance technique, le suivi et la dénonciation des atteintes aux droits humains, l'élaboration de normes pertinentes, la facilitation d'un dialogue multipartite et le développement de réseaux.
- 34.** Les organisations intergouvernementales et les organismes de régulation nationaux peuvent créer des modalités d'engagement pour développer et partager les bonnes pratiques. Cet engagement peut consister à partager les nouvelles idées et tendances réglementaires et à soutenir ou à faire des suggestions aux régulateurs nationaux afin d'affiner les normes et les méthodes institutionnelles qui visent à protéger la liberté d'expression et l'accès à l'information. Ces modalités doivent viser à réduire les risques de fragmentation de l'Internet et fournir des outils permettant une évaluation préalable des incidences de la réglementation sur le fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.

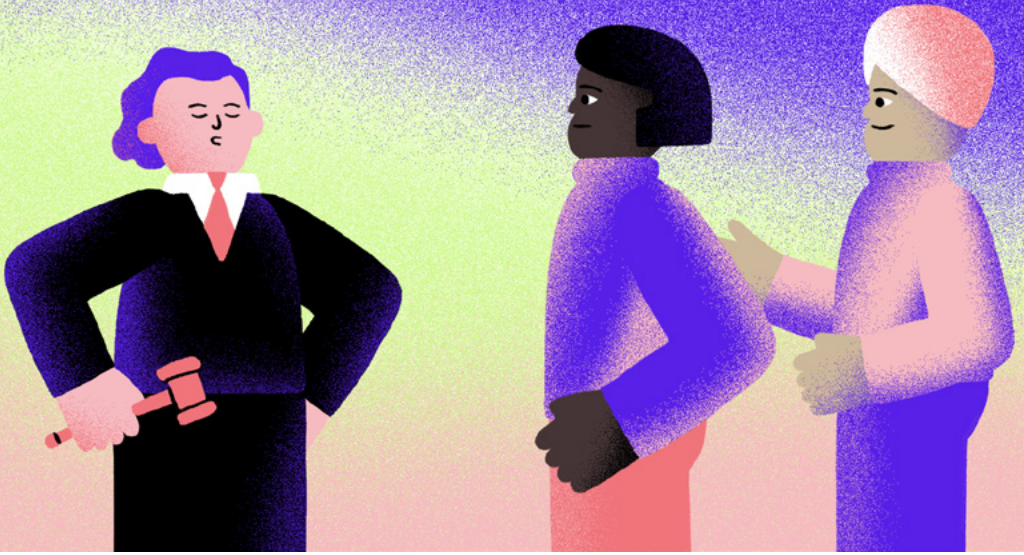
Rôle de la société civile et des autres parties prenantes

- 35.** Toute partie prenante utilisant les services d'une plateforme numérique, que ce soit en tant qu'utilisateur, décideur politique, chien de garde ou par tout autre moyen, a un rôle crucial à jouer dans la promotion de la liberté d'expression, de l'accès à l'information et autres droits humains. À cette fin, le processus d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation de la régulation qui affecte les contenus sur les plateformes numériques doit adopter une approche multipartite. Un large éventail de parties prenantes doit également participer à la surveillance, notamment celles qui représentent des groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, ainsi que les journalistes, les artistes et les défenseurs des droits humains et de l'environnement.
- 36.** La société civile joue un rôle essentiel dans la compréhension de la nature des contenus et comportements préjudiciables en ligne et dans la lutte contre ceux-ci, en particulier ceux qui visent tous les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, les femmes et les filles, les journalistes, les artistes et les défenseurs des droits humains et de l'environnement. La société civile joue également un rôle important dans le suivi des lois, des politiques et des mesures réglementaires gouvernementales qui ont une incidence sur les droits humains et dans la communication de rapports sur ces sujets et qui sont essentielles pour combler le fossé entre l'écosystème de la gouvernance numérique et la population générale.
- 37.** Les chercheurs indépendants ont un rôle à jouer dans l'identification des schémas de comportements abusifs et dans la recherche des causes profondes possibles ; les chercheurs doivent également être en mesure d'assurer un contrôle indépendant du fonctionnement du système de gouvernance. Les institutions et les chercheurs indépendants peuvent contribuer aux évaluations de la diligence raisonnable en matière de droits humains, dont ceux liés aux questions de genre, aux audits, aux enquêtes et autres types de rapports sur les pratiques et les activités des plateformes. Les chercheurs doivent être en mesure de recueillir et d'analyser des données ventilées en fonction du genre et d'autres facteurs pertinents (tels que l'origine ethnique, l'âge, le statut socioéconomique, le handicap, etc.). Cette approche contribue à identifier les disparités, les préjugés et les impacts différentiels des plateformes numériques sur différents groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation.
- 38.** Les médias, les organisations de vérification des faits et les professionnels au sein de ces institutions sont des parties prenantes importantes qui ont un rôle

à jouer dans la promotion de la liberté d'expression, de l'accès à l'information et autres droits humains, tout en exerçant leur fonction de surveillance. Il est par conséquent nécessaire d'impliquer les médias et leurs professionnels dans le processus de régulation et de reconnaître leur rôle de participants actifs dans la contribution positive à l'écosystème de l'information numérique. Une relation constructive entre les plateformes numériques et les sources d'information crédibles renforcera le rôle des plateformes numériques dans la mise à disposition d'informations dans l'intérêt du public.

- 39.** Les éducateurs et les aidants ont un rôle essentiel à jouer pour aider les jeunes et les apprenants de tous âges à comprendre l'environnement numérique au sens large, y compris la manière de rechercher et de comprendre des informations crédibles et d'interagir respectueusement avec les autres en ligne. Il y a également un rôle à jouer dans la prestation de l'éducation et de la formation tout au long de la vie, car les technologies évoluent rapidement.
- 40.** Les ingénieurs, les scientifiques des données et la communauté technique concernée par le développement de services et de produits de plateformes ont un rôle à jouer dans la compréhension des droits humains, des risques et des impacts éthiques des produits et services qu'ils conçoivent et développent.²⁴.
- 41.** Toutes ces parties prenantes doivent avoir un rôle actif dans les consultations sur le développement et le fonctionnement du système de gouvernance. La collaboration et le dialogue entre les parties prenantes doivent être encouragés. Des discussions et des délibérations constructives doivent avoir lieu pour échanger des idées, des connaissances et des points de vue. L'établissement de groupes de travail, d'équipes spéciales ou de comités consultatifs offre des occasions de participer activement à l'élaboration des propositions réglementaires.

24. Voir le rapport du HCDH sur la relation entre l'établissement de normes techniques et les droits de l'homme, A/HRC/53/42



Système de gouvernance

42. L'écosystème de la gouvernance numérique se compose d'un éventail de parties prenantes, d'organismes et d'arrangements réglementaires divers à travers le monde. Alors que certains systèmes de gouvernance existants, comme dans le cas des élections ou de la protection des données, doivent être interprétés et examinés en fonction des changements et des défis qu'implique l'ère numérique, de nouveaux systèmes de gouvernance sont également créés dans divers contextes pour réglementer directement les plateformes numériques. En tout état de cause, ces mécanismes réglementaires pourraient avoir de profondes répercussions sur la liberté d'expression et l'accès à l'information et à une diversité de contenus culturels en ligne.
43. Les présents Principes mettent en évidence des principes généraux qui peuvent être appliqués, le cas échéant, à divers processus qui touchent à la gouvernance des contenus sur les plateformes numériques, indépendamment de la forme ou du domaine. Ils indiquent qu'un système de gouvernance global peut tirer efficacement parti de divers dispositifs de régulation complémentaires pour relever les défis auxquels sont confrontées les différentes parties prenantes de l'écosystème numérique.
44. Les Principes préconisent une approche multipartite de la gouvernance des plateformes numériques. Cette approche pourrait notamment inclure les aspects suivants : l'identification de l'ensemble des parties prenantes (y compris les

plateformes qui relèvent de son champ d'application), l'encouragement d'une participation inclusive, la garantie d'une représentation équilibrée, la transparence et la responsabilisation, la promotion d'une prise de décisions et d'un dialogue collaboratifs, la facilitation d'un processus itératif, la coordination des efforts de mise en œuvre entre les parties prenantes et la conduite d'évaluations et d'examen périodiques.

45. Selon le contexte, les mécanismes de responsabilisation et de conformité pour la gouvernance des plateformes numériques peuvent inclure la complémentarité et la convergence au sein de différents dispositifs de régulation, tels que :
- a. Les structures et mécanismes d'autorégulation, où les règles peuvent être supervisées et appliquées par des acteurs non étatiques, tels que des organismes sectoriels ou des conseils des réseaux sociaux.
 - b. Des structures et mécanismes de co-régulation où, dans certains cas, des codes de conduite peuvent avoir force de loi et font alors office de régulation.
 - c. Des cadres de régulation légale dans lesquels un ou plusieurs régulateurs indépendants prennent des décisions finales sur la fixation des règles applicables aux plateformes.
46. Reconnaissant la complexité de cet environnement, les présents Principes sont conçus pour s'appliquer à un large éventail de formes de gouvernance. Il est important de noter que des cadres réglementaires statutaires peuvent être nécessaires dans certains domaines pour traiter les domaines qui ne conviennent pas aux mécanismes d'autorégulation et de co-régulation. Ces cadres doivent toujours garantir les droits humains conformément à l'objectif des Principes, ainsi que l'indépendance des autorités de régulation officielles.

Principes des systèmes de gouvernance

47. En premier lieu, la **transparence** doit être un principe général commun. Dans tous les systèmes de gouvernance, les plateformes numériques doivent être transparentes quant aux termes, aux systèmes et aux processus qu'elles utilisent pour modérer et organiser les contenus, ainsi que sur toute diligence raisonnable en matière de droits humains conformément aux dispositions des présents Principes et des principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Elles doivent être en mesure d'expliquer comment leurs systèmes et processus remplissent leurs conditions d'utilisation et assurent

leur mise en œuvre de manière efficace, et s'ils sont conformes aux normes internationales en matière de droits humains.

48. Les systèmes et procédures de gouvernance externes aux plateformes doivent également être transparents. Toute action de régulation externe doit être proposée, débattue ouvertement et largement, et finalement exécutée sous contrôle public, avec une délimitation claire et ouverte du mandat et des responsabilités en matière de décisions.
49. Deuxièmement, un principe réglementaire commun veut que **l'équilibre des pouvoirs** entre les différents intérêts soit formellement institutionnalisé. Les systèmes de gouvernance doivent toujours avoir une approche multipartite pour toutes les formes de régulation et leurs combinaisons. Cela signifie obtenir une participation large et inclusive de l'ensemble des parties prenantes et une représentation optimale des intérêts et valeurs divergents, y compris de la question du genre et des perspectives intersectorielles diverses. La participation de multiples parties doit être significative en termes de représentation et de création, d'application, de suivi et de révision des processus de gouvernance (règles, principes et politiques). Des campagnes de sensibilisation du public, des activités de sensibilisation ciblées, le respect de la diversité culturelle et l'utilisation d'un langage et de formats inclusifs dans les processus de gouvernance peuvent faciliter une participation effective.
50. Troisièmement, les processus de gouvernance doivent être **ouverts et accessibles** à l'ensemble des parties prenantes, en particulier aux groupes affectés par une structure ou un type de régulation proposé. Les consultations et audiences publiques et les plateformes en ligne doivent être utilisées pour donner au public l'occasion de faire part de ses commentaires et de son avis. Les préoccupations des groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, ainsi que des femmes et des filles, doivent être dûment représentées dans le processus de prise de décisions.
51. Le système de gouvernance doit veiller à ce que les plateformes numériques s'engagent activement auprès des enfants, protègent leur liberté d'expression et autres droits, appliquent des garanties appropriées et tiennent dûment compte de leurs opinions lors du développement de produits et de services.
52. Les systèmes de gouvernance doivent également promouvoir le dialogue avec les médias, y compris l'investissement dans les médias d'information indépendants, et soutenir l'écosystème médiatique en mettant à disposition des données et en soutenant les actions qui visent à renforcer la durabilité, la diversité et la pluralité des médias.

53. Quatrièmement, l'inclusion d'**une expertise diversifiée** doit être une caractéristique commune de tous les dispositifs de régulation. Le système de gouvernance exige que les parties prenantes disposent des capacités nécessaires, grâce à la formation et aux instruments de régulation, pour comprendre les cadres relatifs aux droits humains et tenir compte des progrès technologiques. Elles doivent également avoir les capacités et les connaissances techniques nécessaires pour prendre des décisions éclairées et appliquer les présents Principes. Chaque système de gouvernance doit être encouragé à rendre compte au public et à évaluer les risques et les possibilités associés aux technologies nouvelles et émergentes.
54. Les parties prenantes au sein des systèmes de gouvernance doivent partager parmi les juridictions leur expertise et leurs connaissances en matière de régulation. Les systèmes de gouvernance nationaux, régionaux et mondiaux doivent être en mesure de coopérer et de partager les pratiques afin d'atteindre l'objectif de sauvegarde de la liberté d'expression, de l'accès à l'information et autres droits humains, tout en abordant également les contenus qui pourraient être limités de manière admissible en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains.
55. Cinquièmement, le système de gouvernance doit veiller à ce que les plateformes numériques participent activement à **la protection et la promotion de la diversité culturelle et de la diversité des expressions culturelles** dans la création, la production, la distribution, la diffusion, l'accès et la jouissance des biens et services culturels en ligne, y compris en assurant leur accessibilité et leur représentation équitables.

Responsabilité et conformité

56. Les dispositifs de régulation doivent être efficaces et durables, en tenant compte des ressources locales disponibles et des principales priorités qui nécessitent une attention particulière (par exemple, s'il convient de traiter principalement des questions liées aux élections, à la santé publique, à la publicité ou à la protection des données, etc.). Une surveillance indépendante est nécessaire pour toutes les formes de régulation. Le processus d'élaboration du système de régulation doit être ouvert, transparent et fondé sur des données probantes.
57. Les plateformes numériques jugées non conformes à leurs propres politiques ou ne remplissant pas leurs obligations de protection de la liberté d'expression

et de l'accès à l'information, tout en traitant les contenus qui pourraient faire l'objet de restrictions admissibles en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains, conformément aux cinq principes décrits aux paragraphes 85 à 129, doivent être tenues responsables devant les organes compétents du système de gouvernance et faire l'objet de mesures exécutoires proportionnées assorties des garanties procédurales nécessaires.

58. **Les systèmes d'autorégulation** peuvent être complémentaires et converger avec d'autres formes de régulation. Ils doivent inclure des audits périodiques indépendants obligatoires destinés à évaluer la conformité des plateformes numériques aux codes, politiques ou normes d'autorégulation. Ces audits ne doivent pas être financés directement par le secteur ou par des plateformes numériques individuelles, bien que les prélèvements imposés à ces entités puissent contribuer à couvrir les coûts de ces exercices. Les audits ne doivent pas non plus être effectués par une personne ou une entité qui aurait ou semble présenter un conflit d'intérêts. Les modalités et les résultats des audits doivent être mis à la disposition du public à des fins de commentaires.
59. **Les structures de co-régulation** doivent fournir un cadre juridique favorisant la liberté d'expression, l'accès à l'information et autres droits humains. En cas de co-régulation, le rôle réglementaire doit être partagé entre le secteur et les autres parties prenantes, ainsi qu'entre le gouvernement ou les autorités ou organismes de régulation officiels indépendants. Le rôle des autorités publiques concernées comprend la reconnaissance du système de co-régulation, l'audit des processus et le financement du système (éventuellement par des prélèvements sur les plateformes). La co-régulation doit prévoir la possibilité de sanctions imposées par l'État, telles que des amendes, au cas où les objectifs convenus ne seraient pas atteints.
60. **La régulation légale** des plateformes numériques traitant de questions susceptibles d'avoir une incidence sur la liberté d'expression ne doit être envisagée que lorsque les autorités de régulation impliquées dans sa mise en œuvre appliquent un processus décisionnel indépendant. Cette régulation doit se concentrer sur les systèmes et les processus de modération et de conservation des contenus plutôt que de déterminer la légalité de certains éléments de contenus, et doit reposer sur une base juridique (c'est-à-dire être suffisamment définie), poursuivre un objectif légitime au sens de l'Article 19, paragraphe 3, du PIDCP, et être nécessaire et proportionnée.
61. L'approche multipartite de la régulation législative doit se traduire par des dispositifs selon lesquels :

- a. Les autorités compétentes de l'État, y compris les autorités de régulation indépendantes officielles, fixent l'objectif légitime de la réglementation par le biais de processus législatifs participatifs et inclusifs.**
 - b. Les plateformes numériques rendent compte publiquement aux autorités de régulation officielles.**
 - c. Les organisations de la société civile, les artistes, les chercheurs indépendants et autres institutions pertinentes apportent leur contribution à l'élaboration des règles, contribuent à la surveillance et à l'équilibre des pouvoirs nécessaire grâce à une participation et un contrôle institutionnalisés.**
- 62.** Toute décision spécifique concernant la légalité de certains éléments de contenus doit être conforme à la procédure régulière et faire l'objet d'un examen par un organe judiciaire impartial et indépendant.
- 63.** Dans tous les cas, les évaluations relatives aux contenus doivent satisfaire aux trois critères d'évaluation des restrictions légitimes à la liberté d'expression, tels que définis à l'Article 19(3) du PIDCP,²⁵ et à l'interdiction de tout appel à la haine qui constitue une incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence, tel que défini à l'Article 20(2) du PIDCP, y compris, le cas échéant, le seuil en six points pour définir ces contenus, tel que décrit dans le Plan d'action de Rabat.²⁶
- 64.** Chaque intervention de régulation légale doit être proportionnée, fondée sur des preuves et des garanties procédurales, y compris la garantie de l'accès des plateformes à tous les faits et considérations sur lesquels une décision est prise. Ce processus doit impliquer de multiples groupes d'intervenants, et tenir compte d'une vision plus large de la durabilité, de l'efficacité et de l'impact de l'intervention. L'appel en faveur d'un processus fondé sur des données probantes ne peut être une excuse pour retarder les mesures de régulation nécessaires pour protéger les droits humains.
- 65.** L'ensemble des parties prenantes, y compris les plateformes, doivent avoir la possibilité de présenter des observations et/ou de faire appel contre une décision de non-conformité. Le système de régulation doit être tenu de publier et de consulter les mesures exécutoires et de suivre une procédure régulière avant d'ordonner à une plateforme de mettre en œuvre des mesures spécifiques.

25. UNESCO. 2021. « Les limites légitimes de la liberté d'expression : le test en trois parties. » <https://www.youtube.com/watch?v=qbDdANKHGao>.

26. UNESCO. 2021. « Le Plan d'action de Rabat sur l'interdiction de l'appel à la haine. » <https://www.unesco.org/archives/multimedia/document-5554>.

Définition des plateformes numériques dans le champ d'application de la régulation

66. Lorsqu'elles définissent les plateformes numériques qui doivent relever du champ d'application de la régulation légale, les autorités de régulation doivent identifier les plateformes qui ont une présence, une taille et une part de marché pertinentes dans une juridiction spécifique. Ces facteurs doivent être déterminés par une évaluation indépendante des risques qu'ils représentent pour les droits humains, y compris pour les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation et pour les institutions démocratiques.²⁷ La définition du champ d'application doit protéger le droit à la vie privée et ne pas avoir pour effet d'affaiblir les protections offertes par le chiffrement ou d'autres technologies de protection de la vie privée.
67. Les critères suivants, qui reflètent les réalités régionales et juridictionnelles, peuvent être pris en compte pour identifier les entreprises concernées :
- a. **La taille et la portée**, en mettant l'accent sur les plateformes les plus susceptibles d'avoir un impact sur une partie importante de la population et/ou sur les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation.
 - b. **La part de marché**, en reconnaissant l'influence considérable des plateformes dominantes sur l'ensemble de l'écosystème de l'information. L'application des Principes doit éviter de pénaliser les start-ups et les nouveaux venus, tout en veillant à ce que les plateformes numériques ayant potentiellement le plus d'impact soient couvertes de manière proportionnelle. Bien que toutes les plateformes soient censées suivre les principes généraux, les obligations spécifiques en matière de déclaration prévues aux paragraphes 85 à 129 des présents Principes peuvent s'appliquer principalement aux plateformes plus grandes qui ont une capacité plus importante à s'y conformer.
 - c. **Les fonctionnalités et caractéristiques**, en tenant compte des différences qui distinguent les services en termes de visibilité, d'influence sur les contenus et de nature directionnelle des contenus. Le risque peut être déterminé en fonction de la base d'utilisateurs, des formes de propriété, du modèle commercial, des fonctionnalités et des caractéristiques de la plateforme tels que l'affichage

27. Un guide complémentaire conçu pour identifier les risques systémiques des plateformes peut être élaboré en guise de complément à la mise en œuvre des présents Principes.



en temps réel, le potentiel de viralité, le volume, la vitesse de distribution, la vraisemblance et la mesure dans laquelle les contenus peuvent être publiés sans faire l'objet d'un processus de modération.²⁸



Caractéristiques des autorités de régulation indépendantes

- 68.** Dans la régulation légale, les autorités de régulation officielles, bien que faisant partie de l'appareil exécutif de l'État, doivent être entièrement indépendantes du gouvernement et être principalement responsables de l'accomplissement de leurs mandats devant les législatures.²⁹ Cela s'applique aux organismes de régulation existants qui ont un intérêt légitime dans les contenus sur les plateformes (tels que les autorités compétentes en matière de gestion des élections, de publicité, de protection de l'enfance, de données et de respect de la vie privée, de concurrence, etc.), ainsi qu'à toute nouvelle instance de régulation spécialisée ou de coordination qui pourrait être mise en place.
- 69.** En ce qui concerne tous les organes statutaires qui participent à la régulation des plateformes, seuls ou conjointement, un examen périodique³⁰ doit être effectué par un organe indépendant faisant directement rapport au législateur. Les interventions légales doivent aussi pouvoir faire l'objet d'un examen par les tribunaux si l'on estime que les autorités ont dépassé leurs pouvoirs ou agi de manière déraisonnable, partielle ou disproportionnée.

28. « La régulation fondée sur les risques repose sur l'évaluation, par le responsable de la régulation ou de la normalisation, des risques pertinents par rapport à son mandat, et sur le niveau d'intervention approprié requis en fonction du niveau de risque. Si un acteur exerce une activité à faible risque, la régulation est rationalisée en conséquence en prévoyant des exigences de conformité moins élevées. » https://www3.weforum.org/docs/WEF_Pathways_to_the_Regulation_of_Crypto_Assets_2023.pdf.

29. La Banque mondiale a déclaré que la principale caractéristique du modèle de régulateur indépendant était l'indépendance décisionnelle. Un document directeur sur la régulation de l'audiovisuel commandé par l'UNESCO (Salamon, Eve. *Guidelines for broadcasting regulation*. 2006) a également souligné qu'« une autorité indépendante (c'est-à-dire dont les pouvoirs et les responsabilités sont définis dans un instrument de droit public et habilitée à gérer ses propres ressources, et dont les membres sont nommés de manière indépendante et protégés par la loi contre tout licenciement injustifié) était mieux placée pour agir de manière impartiale dans l'intérêt du public et pour éviter toute influence injustifiée de la part d'intérêts politiques ou industriels ». Pour les références complètes, voir l'annexe des présents Principes.

30. Cet examen doit mettre l'accent sur la façon dont les décisions du système de régulation peuvent influencer sur la jouissance des droits humains.

- 70.** Les autorités de régulation officielles doivent être indépendantes et libres de toute pression économique, politique ou autre. Leur pouvoir et leur mandat doivent être énoncés dans la loi. Elles doivent également respecter les normes internationales relatives aux droits humains et promouvoir les normes relatives à l'égalité des genres.
- 71.** Les institutions de régulation officielles doivent disposer d'une expertise et d'un financement suffisants pour s'acquitter efficacement de leurs responsabilités. Les sources de financement doivent également être claires, transparentes, accessibles à tous et non soumises à la discrétion du gouvernement.
- 72.** Les fonctionnaires ou les membres des institutions de régulation officielles travaillant sur la question des contenus sur les plateformes doivent :
- a.** Être nommés dans le cadre d'un processus participatif, transparent, non-discriminatoire, indépendant et fondé sur le mérite.
 - b.** Être responsables devant un organe indépendant (qui peut être le corps législatif, judiciaire, un conseil externe ou un ou plusieurs conseils indépendants).
 - c.** Avoir une expertise pertinente concernant la législation internationale en matière de droits humains et l'écosystème numérique.
 - d.** Présenter un rapport public annuel à un organe indépendant (idéalement le corps législatif) et en être tenus responsables, notamment en informant l'organe de leur avis motivé.
 - e.** Rendre public tout conflit d'intérêts éventuel et déclarer tout cadeau ou incitation.
 - f.** Après la fin du mandat et pendant une période raisonnable, ne pas être embauchés ou fournir des services rémunérés à ceux qui ont été soumis à leur régulation afin d'éviter le risque connu sous le nom de « collusion ».
- 73.** Les autorités de régulation officielles doivent pouvoir demander aux plateformes numériques de fournir des rapports périodiques sur l'application de leurs conditions d'utilisation et prendre des mesures coercitives à l'encontre des plateformes numériques jugées non conformes à leurs propres politiques ou qui ne remplissent pas leurs responsabilités en matière de protection de la liberté d'expression et d'accès à l'information et à une diversité de contenus culturels. Elles doivent être en mesure de mettre

en place une procédure de plainte et de formuler des recommandations publiques contraignantes ou non, et être habilitées à donner aux plateformes des directives transparentes et appropriées sur la promotion et le respect des droits humains fondées sur les normes internationales en matière de droits humains.



Éducation aux médias et à l'information ³¹

74. L'éducation aux médias et à l'information couvre un large éventail de compétences qui permettent aux utilisateurs de réfléchir de manière critique aux informations avec lesquelles ils interagissent en ligne. L'éducation aux médias et à l'information doit être traitée spécifiquement dans le cadre du système de gouvernance pour s'assurer que l'ensemble des parties prenantes, y compris les plateformes numériques, jouent effectivement leur rôle.
75. L'éducation aux médias et à l'information sera plus efficace lorsque les parties prenantes du système de gouvernance en partageront une vision commune et travailleront en collaboration pour la réaliser en mettant leurs connaissances et ressources en commun. Les programmes d'éducation aux médias et à l'information doivent tenir compte de la disponibilité des médias et des technologies de l'information existants et émergents, de sorte que les citoyens puissent tirer pleinement parti de leur utilisation afin de participer activement à la vie de leur société.
76. Les programmes d'éducation aux médias et à l'information doivent mettre l'accent sur l'autonomisation des utilisateurs et veiller à ce qu'ils possèdent les compétences et les connaissances qui leur permettront d'interagir avec les contenus de manière critique et efficace dans toutes les formes de médias divers et avec tous les fournisseurs d'information tels que les écoles, les universités, les instituts de recherche, les bibliothèques, les archives, les musées, les sociétés de médias, les éditeurs, les instituts de statistiques, etc. Lorsque les programmes d'éducation aux médias et à l'information mettent uniquement l'accent sur les compétences en matière de protection ou de sécurité numérique, ils peuvent conduire à des restrictions excessives imposées à l'utilisation des plateformes numériques. Ils doivent cependant donner la priorité aux mesures spécifiques

31. Voir « Media and information literacy: Policy and strategy guidelines » (éducation aux médias et à l'information : lignes directrices en matière de politique et de stratégie) de l'UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000225606>.

que les utilisateurs peuvent prendre sur la base des meilleures pratiques publiées par l'UNESCO et d'autres organismes internationaux, pour identifier les contenus susceptibles d'être restreints de manière admissible en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains.

77. Les programmes d'éducation aux médias et à l'information doivent promouvoir la diversité culturelle, l'inclusion sociale et la citoyenneté mondiale et viser à réduire « l'écart de participation » entre les personnes qui sont engagées dans la création et l'utilisation critique de contenus médiatiques et informationnels et celles qui ne le sont pas. Les programmes d'éducation aux médias et à l'information doivent également promouvoir l'égalité des genres et l'autonomisation des femmes et offrir des possibilités de participation aux groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation.
78. Les gouvernements doivent toujours envisager de promouvoir la culture des médias et de l'information, y compris les compétences en matière de sécurité en ligne, pour les utilisateurs, en particulier tous les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, ainsi que les femmes et les filles. Cela permet aux utilisateurs de faire preuve d'esprit critique à l'égard des contenus et des technologies, de naviguer dans un paysage médiatique et informationnel en évolution rapide marqué par la transformation numérique, de promouvoir les droits humains et de faire preuve de résilience face aux défis qui en découlent.
79. Les gouvernements doivent diffuser des informations et mener des campagnes de sensibilisation sur les droits de l'enfant dans l'environnement numérique, y compris leur droit à la liberté d'expression, en mettant un accent particulier sur ceux qui ont un impact direct ou indirect sur les enfants. Ils doivent faciliter les programmes éducatifs destinés aux enfants, aux parents et aux personnes qui s'occupent d'eux, au grand public et aux décideurs politiques afin d'améliorer leur connaissance des droits de l'enfant en ce qui concerne les opportunités et les risques associés aux produits et services numériques. Ces programmes doivent comprendre des informations sur la manière dont les enfants peuvent bénéficier des produits et services numériques et développer leur culture des médias et de l'information, y compris les compétences numériques.
80. Les plateformes doivent établir une stratégie claire et publique pour autonomiser les utilisateurs et promouvoir un environnement en ligne favorable qui protège la liberté d'expression et l'accès à l'information par le biais de l'éducation aux médias et à l'information, y compris l'éducation à la sécurité en ligne. Les équipes de développement de produits des plateformes numériques doivent

réfléchir et mettre l'accent sur la manière d'améliorer la culture numérique de tous les utilisateurs, en particulier les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation.

- 81.** Les plateformes numériques doivent allouer les ressources adéquates à l'amélioration de l'éducation aux médias et à l'information de tous les utilisateurs, notamment l'éducation numérique sur les produits et services des plateformes elles-mêmes, ainsi que les processus pertinents, pour leurs utilisateurs. Cela doit se concentrer en particulier sur l'amélioration de la compréhension par les utilisateurs des façons dont une plateforme donnée présente, organise, recommande, et/ou signale des contenus (et est également lié aux étapes décrites dans les principes 3 et 4 ci-dessous) et les mesures spécifiques que les utilisateurs peuvent prendre pour identifier eux-mêmes les contenus susceptibles d'être limités de manière admissible en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains.
- 82.** Les plateformes doivent former leurs équipes de développement de produits à l'éducation aux médias et à l'information, et à la sécurité en ligne, dans une perspective d'autonomisation des utilisateurs et sur la base de normes internationales, et mettre en place des mécanismes de suivi et d'évaluation internes et indépendants.
- 83.** Les gouvernements et les plateformes numériques doivent mettre en œuvre des programmes d'éducation aux médias et à l'information en étroite collaboration avec des organisations et divers experts indépendants des plateformes, y compris, sans toutefois s'y limiter, les autorités publiques responsables de l'éducation aux médias et à l'information, les universités, les organisations de la société civile qui travaillent avec des groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, les chercheurs, les bibliothécaires, les enseignants, les éducateurs spécialisés, les journalistes, les artistes et les professionnels de la culture. Des mesures spécifiques doivent être prises en faveur des utilisateurs et des non-utilisateurs et des publics appartenant à des groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, comme indiqué dans les nombreux outils de l'UNESCO sur l'éducation aux médias et à l'information.
- 84.** Les gouvernements et les plateformes numériques doivent collaborer et contribuer à ce que les utilisateurs comprennent leurs droits en ligne et hors ligne, notamment le rôle de l'éducation aux médias et à l'information dans l'exercice et la protection des droits à la liberté d'expression et à l'accès à l'information.



Principe 1. Les plateformes font preuve d'une diligence raisonnable en matière de droits humains

Garanties et évaluations des risques en matière de droits humains

85. Dans tout type de dispositif de régulation, les plateformes numériques doivent être en mesure de démontrer les systèmes ou processus qu'elles ont mis en place pour assurer une diligence raisonnable en matière de droits humains, y compris des évaluations de l'impact sur les droits humains et l'égalité entre les genres,³² ainsi que des mesures d'atténuation des risques.³³ Ces systèmes doivent être examinés périodiquement et ces examens doivent être rendus publics.

32. Voir la « Déclaration d'Irene Khan, Rapporteuse spéciale sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression » du 18 octobre 2021. Conformément aux principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, « les entreprises de réseaux sociaux doivent procéder régulièrement à des évaluations de l'impact sur les droits de l'homme et l'égalité entre les genres afin d'identifier et d'atténuer les risques systémiques qui affectent les femmes et les personnes non conformes au genre. Elles doivent rendre les plateformes sûres, inclusives et conformes aux normes internationales en matière de droits de l'homme, adopter des politiques et des outils de sécurité efficaces, garantir une transparence significative, y compris des algorithmes, et fournir des recours adéquats. ». <https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>.

33. Les évaluations d'impact sur les droits humains doivent inclure tous les droits que les politiques des entreprises sont susceptibles d'affecter. Cela inclut, notamment, les droits civils et politiques tels que la liberté d'expression, l'accès à l'information et la vie privée, ainsi que les droits économiques, sociaux et culturels, le droit de ne pas subir de violence et le droit de participer à la vie publique.

- 86.** Conformément aux normes internationales en matière de droits humains, y compris les principes directeurs des Nations Unies sur les affaires et les droits de l'homme, les plateformes doivent procéder à des évaluations périodiques des risques afin d'identifier et de traiter tout impact réel ou potentiel de leurs opérations sur les droits humains. Lors de la mise en œuvre de processus d'évaluation des risques pour les droits humains, les plateformes numériques doivent prendre en compte l'impact de tout produit ou service sur le comportement des utilisateurs, au-delà de l'objectif d'acquisition ou d'engagement des utilisateurs.
- 87.** Les évaluations des risques doivent servir de point d'ancrage pour la prise de décisions au sein des plateformes numériques et éclairer l'approche de la conception et du fonctionnement de leurs services, ainsi que les mesures d'atténuation qu'elles déploient pour faire face aux risques résiduels et pour protéger les droits humains, la non-discrimination et l'égalité de traitement. En outre, les responsabilités en matière de gestion des risques doivent être clairement précisées et assumées aux échelons les plus élevés, et les activités de gestion des risques doivent être signalées régulièrement aux décideurs de haut niveau.
- 88.** Au minimum, des évaluations des droits humains et des risques doivent avoir lieu :
- a.** Avant toute modification importante de la conception, toute décision stratégique majeure (y compris liée au système publicitaire, le cas échéant), toute modification des opérations ou toute nouvelle activité, nouvelle relation ou nouveau partenariat.
 - b.** Régulièrement afin de protéger les droits de tous les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, ainsi que des femmes et des filles, des journalistes, des artistes et des défenseurs des droits humains et de l'environnement.³⁴
 - c.** Avant les processus électoraux pour en protéger l'intégrité.³⁵
 - d.** En réponse aux situations d'urgence, de crise, de conflit ou à des changements importants dans l'environnement opérationnel.³⁶
- 89.** Au cours du processus de diligence raisonnable en matière de droits humains, les plateformes doivent assurer un engagement significatif avec diverses parties prenantes afin d'identifier les risques spécifiques pour les groupes en situation

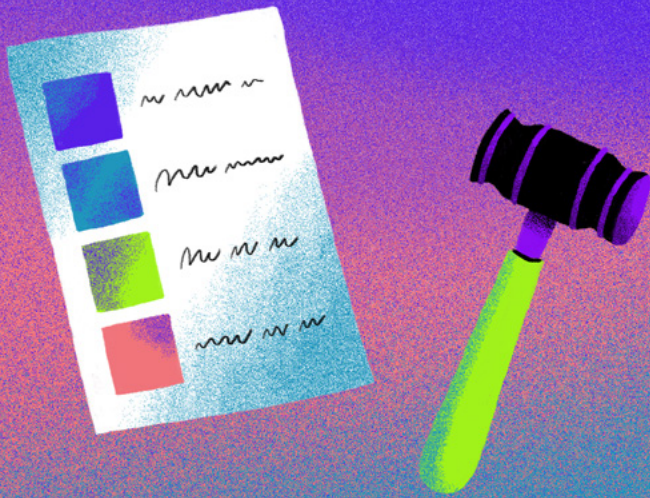
34. Voir les dispositions spécifiques au contexte, para. 126.

35. Voir les dispositions spécifiques au contexte, para. 127–37.

36. Voir les dispositions spécifiques au contexte, para. 138–40.

de vulnérabilité et de marginalisation. Il est essentiel que les plateformes numériques soient ouvertes aux contributions d'experts et d'indépendants sur la manière dont ces évaluations sont structurées.

90. Dès le début, les plateformes doivent créer des espaces pour écouter, engager et impliquer les utilisateurs, y compris ceux qui ont été victimes de harcèlement ou d'abus, leurs représentants et les utilisateurs de groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, ainsi que les femmes et les filles, les journalistes et les artistes, dans le but d'informer les politiques et les processus de la plateforme. Cela pourrait inclure des moyens d'identifier et de contrer des contenus qui peuvent être restreints de manière admissible en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains, ainsi que des opportunités et des solutions pour traiter les risques évalués.



Principe 2. Les plateformes respectent les normes internationales en matière de droits humains, notamment en matière de conception de plateformes et de modération et conservation de contenus

91. Les plateformes numériques doivent veiller à ce que les considérations relatives aux droits humains et à la régularité des procédures soient intégrées à toutes les étapes du processus de conception et des politiques et pratiques de modération et de conservation de contenus.

Processus de conception

92. La conception de nouveaux produits ainsi que les politiques de modération et de conservation de contenus des plateformes numériques doivent être cohérents avec la responsabilité des entreprises en matière de respect des droits humains, conformément aux Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et dans d'autres normes internationales établies en matière de droits humains.

- 93.** Les plateformes numériques doivent garantir la non-discrimination et l'égalité de traitement dans leurs processus de conception, ainsi que dans leurs politiques, pratiques et systèmes de modération et de conservation de contenus. Cela comprend la lutte contre les préjugés, les stéréotypes et les algorithmes discriminatoires ou les pratiques de modération de contenus qui affectent les femmes et les filles, ainsi que les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, y compris les communautés autochtones. Il devrait être raisonnable de s'attendre à ce que les plateformes numériques garantissent à tous leurs utilisateurs, quels que soient leurs antécédents ou leurs capacités, de pouvoir participer pleinement et s'engager dans leurs services.

Politiques et pratiques de modération et de conservation de contenus

- 94.** Les systèmes de modération et de conservation de contenus, y compris les composantes automatisées et non automatisées, doivent être fiables et efficaces et à une échelle adaptée au volume de contenus modérés, dans toutes les juridictions où la plateforme opère. Cela inclut la poursuite de méthodes de détection précises et non-discriminatoires. La modération et la conservation de contenus doivent être appliquées conformément à la législation et aux normes internationales en matière de droits humains, notamment pour ne pas porter atteinte à la liberté d'expression et à la diversité culturelle.
- 95.** Les décisions de modération de contenus dans toutes les régions et toutes les langues doivent tenir compte de manière transparente du contexte, de la grande variété de nuances linguistiques qui impactent la signification, et des particularités linguistiques et culturelles des contenus.
- 96.** Les plateformes fonctionnant dans des environnements multilingues doivent veiller à ce que la modération humaine et automatisée de contenus soit (au minimum) disponible dans toutes les principales langues parlées dans cet environnement et ce, à une échelle adaptée au volume de contenus.
- 97.** Les plateformes numériques doivent garantir l'application rapide de mesures décisives pour éliminer les contenus connus d'abus sexuels sur des enfants ou la diffusion d'actes de terrorisme en direct, dans le respect des droits de tous les individus, y compris des groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation. Les plateformes doivent néanmoins veiller à ce que ces contenus, qui peuvent être vitaux dans les enquêtes et la poursuite des infractions, ne soient pas supprimés, mais plutôt préservés et protégés de manière sûre afin d'être utilisés par les services répressifs et les chercheurs, le cas échéant.

- 98.** Comme indiqué précédemment, il est de la responsabilité de l'État de garantir le droit à la liberté d'expression et de veiller à ce que toute restriction de contenu soit conforme à la législation et aux normes internationales en matière de droits humains, en particulier l'Article 19 (3) et l'Article 20 du PIDCP. Les plateformes numériques doivent toutefois pouvoir démontrer que toute mesure prise lors de la modération et de la conservation de contenus a été menée conformément à leurs conditions d'utilisation et aux normes communautaires, et doivent rendre compte de manière précise au système de gouvernance ou au système judiciaire indépendant, le cas échéant, des résultats obtenus par rapport à leurs responsabilités et/ou à leurs plans.
- 99.** Lorsqu'elles envisagent des mesures de restriction des contenus, les plateformes doivent satisfaire aux conditions relatives aux restrictions légitimes à la liberté d'expression, tel que défini à l'Article 19(3) du PIDCP, et l'interdiction de tout appel à la haine qui constitue une incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence, tel que défini à l'Article 20(2) du PIDCP, y compris le seuil en six points pour définir ces contenus, tel que décrit dans le Plan d'action de Rabat.
- 100.** Une fois que les plateformes numériques ont identifié des contenus qui pourraient faire l'objet de restrictions admissibles en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains, elles doivent prendre des mesures telles que : la communication d'informations alternatives fiables ; faire part aux utilisateurs des préoccupations liées à l'origine des contenus ; limiter ou éliminer l'amplification algorithmique de ces contenus, en accordant une attention particulière aux contenus reflétant des préjugés ou des violences sexistes ; démonétiser les contenus des revenus publicitaires ; ou retirer / supprimer les contenus.³⁷

Modération humaine de contenus

- 101.** Les modérateurs de contenus humains, qu'ils soient employés directement par des plateformes ou embauchés en tant que sous-traitants externes lors de l'externalisation de leur rôle, doivent être formés de manière adéquate, maîtriser la ou les langues utilisées sur les plateformes et connaître les contextes linguistiques et culturels locaux, et être évalués, contrôlés et soutenus psychologiquement. Les plateformes doivent en outre mettre en place pour les modérateurs de contenus des programmes de soutien suffisamment financés et dotés en personnel afin de minimiser les méfaits subis du fait de leur exposition

37. Les mesures appliquées doivent toujours être proportionnelles à l'objectif légitime qu'elles entendent protéger. La suppression et le retrait de contenus et la suspension ou le blocage de comptes doivent être les derniers recours possibles et doivent être utilisés comme moyens les plus extrêmes dans les cas les plus extrêmes.

récurrente à des contenus violents ou dérangeants dans le cadre de leur travail. Le nombre de modérateurs humains employés doit être adapté à la complexité et au volume de contenus qu'ils sont censés traiter.

102. Les plateformes doivent également indiquer de manière explicite si elles s'associent à des prestataires de services de modération de contenus tiers, à des organisations ou des experts extérieurs pour les aider à prendre des décisions, en particulier dans les pays ou les régions où les plateformes elles-mêmes ont peu de connaissances locales. Ce faisant, les plateformes doivent toujours respecter le principe de diligence raisonnable et s'abstenir de révéler des partenaires dans des situations où cette révélation présente des risques pour leur sécurité.

Utilisation de systèmes automatisés de modération et de conservation de contenus

103. Le cas échéant, les plateformes numériques doivent commander des audits externes réguliers, avec des étapes de suivi contraignantes, de la précision et de l'exactitude des outils automatisés et humains utilisés pour la modération et la conservation de contenus et des mécanismes de recommandation, ainsi que sur l'existence éventuelle de biais ou de discriminations entre les différents types de contenus, langues, cultures et contextes, mais aussi revoir leurs capacités linguistiques et la cohérence de leur application d'une juridiction à l'autre. Comme indiqué au paragraphe 87, elles doivent également faire procéder régulièrement à des évaluations indépendantes des incidences de leurs systèmes publicitaires sur les droits humains, la diversité culturelle et l'égalité des genres. Les résultats de ces examens doivent être rendus publics.³⁸

104. Une plateforme numérique doit disposer de systèmes et de procédures permettant d'identifier et de prendre les mesures nécessaires, conformément aux dispositions des présents Principes, lorsque tout aspect de la conception de ses services pourrait entraîner l'amplification de contenus susceptibles de faire l'objet de restrictions admissibles en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains.

105. Les plateformes doivent également veiller à ce que les systèmes de conservation et de recommandation, y compris les outils humains ou automatisés, n'amplifient

38. Une option consiste à faire réaliser des évaluations et des audits indépendants conformément aux normes mondiales, idéalement vérifiés par un organisme indépendant afin de pouvoir utiliser ces mêmes rapports, quel que soit le dispositif de régulation.

pas les contenus qui pourraient être restreints en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains.

- 106.** Les plateformes doivent également veiller à ce que les contenus qui pourraient être restreints en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains ne soient pas amplifiés par des mécanismes de conservation ou de recommandation automatisés, simplement en raison des limitations linguistiques de ces mécanismes.
- 107.** Les plateformes numériques doivent être en mesure d'expliquer au système de gouvernance l'utilisation et l'impact des systèmes automatisés, notamment la mesure dans laquelle ces outils affectent la collecte de données, la publicité ciblée et la divulgation, la classification et/ou la suppression de contenus, notamment les contenus artistiques ou liés aux élections.
- 108.** Les plateformes numériques doivent offrir aux utilisateurs des options pour ajuster les systèmes de conservation et de modération de contenus. Les utilisateurs doivent avoir la possibilité de contrôler les contenus qu'ils voient, et de pouvoir comprendre facilement comment accéder à diverses sources et points de vue sur les sujets tendance. Les plateformes pourraient également être tenues de donner aux utilisateurs la possibilité de gérer la collecte de données à caractère personnel et la mesure dans laquelle les recommandations de contenus répondent à des préférences explicites ou présumées.
- 109.** Les plateformes numériques ne doivent pas utiliser de données à caractère personnel obtenues auprès d'enfants directement ou indirectement ou présumées sur des enfants à partir d'autres sources à des fins de profilage.

Notification

- 110.** Les plateformes numériques doivent avertir les utilisateurs lorsqu'elles suppriment leurs contenus et leur en indiquer la raison. Cela permettra aux utilisateurs de comprendre pourquoi cette mesure a été prise vis-à-vis de leurs contenus, la méthode utilisée (automatique ou après examen humain) et les règles de la plateforme selon lesquelles la mesure a été prise. Les plateformes numériques doivent également mettre en place des processus permettant aux utilisateurs de faire appel de ces décisions (voir paragraphes 125-28). Cette disposition peut varier en fonction de la taille de l'entreprise et de la mesure dans laquelle les utilisateurs disposent de procédures de recours efficaces à l'encontre des mesures.



Principe 3. Les plateformes sont transparentes

- 111.** Les plateformes numériques doivent régulièrement rendre compte au public et au système de gouvernance de leur respect des principes de transparence et d'explicabilité, ainsi que de leurs propres conditions d'utilisation et des normes communautaires. Cela inclut leurs réponses aux demandes d'information ou de suppression de contenu du gouvernement.³⁹ La mise en œuvre de cette disposition peut devoir varier en pratique en fonction de la taille de l'entreprise, afin de limiter la charge pesant sur les petites entreprises et les start-ups.
- 112.** La transparence doit être significative ; l'information fournie doit être aussi claire et concise que possible, et aussi détaillée et complexe que nécessaire. La transparence n'est pas uniquement la mise à disposition de textes juridiques ou d'une transmission de données, mais consiste aussi à fournir aux parties prenantes les informations dont elles ont besoin pour prendre des décisions éclairées.
- 113.** Les normes de transparence présentées dans les présents Principes peuvent être considérées comme un minimum que toutes les entreprises doivent respecter dans le cadre de tout système de gouvernance.

39. Des conseils sur la transparence des plateformes numériques figurent dans les 26 principes de haut niveau énoncés par l'UNESCO dans *Laissons entrer le soleil : transparence et responsabilité à l'ère numérique*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231_fre.

Transparence effective

- 114.** L'efficacité des mécanismes de transparence des plateformes numériques doit faire l'objet d'une évaluation indépendante par rapport aux normes internationales au moyen d'évaluations qualitatives et empiriques quantitatives afin de déterminer si les informations fournies pour une transparence effective ont atteint leur objectif. Les rapports doivent être régulièrement rendus publics.
- 115.** Les plateformes numériques doivent publier des informations soulignant comment elles garantissent l'intégration des considérations relatives aux droits humains et à la régularité de la procédure à chaque étape des politiques et pratiques de modération et de conservation de contenus. Ces informations accessibles au public doivent inclure:

Transparence des conditions d'utilisation des plateformes numériques

- a.** Toute mesure utilisée pour modérer et conserver les contenus, définie dans les conditions d'utilisation des plateformes, y compris, par exemple, les listes des contenus interdits ou des utilisateurs bannis.
- b.** Toute information sur les procédures utilisées pour faire respecter leurs conditions d'utilisation et sanctionner les utilisateurs, ainsi que les demandes/interrogations des gouvernements concernant le retrait, la restriction ou la promotion de contenus.
- c.** Des informations sur les raisons qui sous-tendent les restrictions imposées en raison de leurs conditions d'utilisation, disponibles publiquement dans un format facilement accessible dans leurs conditions d'utilisation.
- d.** Des informations sur les types de contenus considérés comme interdits ou contre lesquels la plateforme numérique agira selon ses conditions d'utilisation, et les mesures prises, y compris les circonstances dans lesquelles la plateforme numérique suspendra le compte d'un utilisateur, que ce soit de manière permanente ou temporaire.

Transparence de la mise en œuvre des politiques et des pratiques de modération et de conservation de contenus

- e. La manière dont les contenus sont modérés et conservés, notamment par des moyens automatisés et par un examen humain, ainsi que les contenus supprimés ou bloqués en vertu des conditions d'utilisation ou conformément aux exigences ou demandes du gouvernement. Cela doit inclure des informations quantitatives et qualitatives sur les résultats et les impacts réels de ces systèmes.
- f. Toute modification des politiques de modération et de conservation de contenus doit être régulièrement communiquée aux utilisateurs dans des formats accessibles.
- g. Toute utilisation de moyens automatisés aux fins de la modération et de la conservation de contenus, notamment la spécification du rôle des moyens automatisés dans le processus de révision, et tout indicateur des avantages et des limites des moyens automatisés dans la réalisation de ces objectifs.
- h. Toute garantie appliquée en lien avec la modération et la conservation de contenus mise en place pour protéger la liberté d'expression et l'accès à l'information et à une diversité de contenus culturels (y compris en réponse à des demandes du gouvernement) en particulier en ce qui concerne les questions d'intérêt public, notamment les contenus journalistiques, artistiques et culturels, et les droits de propriété intellectuelle.
- i. Des informations sur le nombre de modérateurs humains sous contrat ou en sous-traitance et la nature de leur expertise en matière de langue(s) et de contextes locaux, ainsi que sur le fait qu'il s'agisse de personnel interne ou de prestataires.
- j. Comment les données personnelles sont recueillies, utilisées, divulguées, stockées et partagées, et quel traitement est fait des données personnelles des utilisateurs, y compris quelles données à caractère personnel et sensibles sont utilisées pour prendre des décisions algorithmiques à des fins de modération et de conservation de contenus. Cela inclut également la manière dont les données personnelles sont partagées avec d'autres entités et quelles données personnelles la plateforme obtient indirectement, par exemple, par le biais du profilage des utilisateurs ou de l'interopérabilité avec d'autres parties de l'écosystème numérique.

Transparence des mécanismes de plainte des utilisateurs

- k.** Des informations relatives aux demandes de recours concernant la suppression, le blocage ou le refus de bloquer des contenus et les modalités d'accès des utilisateurs à la procédure de plainte. Ces informations doivent inclure des informations quantitatives et qualitatives sur les demandes de recours reçues, traitées, acceptées et rejetées, ainsi que sur les résultats de ces recours, et des informations sur les plaintes reçues de la part de fonctionnaires et sur les mesures prises.

Transparence des pratiques publicitaires des plateformes numériques

- l.** Pour les plateformes numériques qui utilisent la publicité dans le cadre de leur modèle commercial, les informations sur les publicités politiques ou d'intérêt public, y compris sur leurs auteurs et financeurs, doivent être conservées dans une bibliothèque en ligne accessible au public.
- m.** Les pratiques de publicité et de collecte de données et les résultats de l'évaluation de l'impact des systèmes publicitaires sur les droits humains et l'égalité entre les genres.
- n.** Des informations permettant aux individus de comprendre sur quelle base certaines publicités en particulier leur sont montrées.
- o.** Les contenus générés exclusivement par des machines doivent être marqués comme tels.

Accès aux données à des fins de recherche

- 116.** Les plateformes numériques doivent donner à des chercheurs agréés accès aux données non personnelles et aux données pseudonymisées nécessaires pour comprendre l'impact des plateformes numériques. Ces données doivent être mises à disposition sur demande et de façon continue par des moyens automatisés, tels que des interfaces de programmation d'applications (API), ou d'autres solutions techniques ouvertes et accessibles permettant l'analyse desdites données.
- 117.** Les plateformes numériques sont censées fournir un accès aux données non personnelles aux journalistes et aux groupes de plaidoyer lorsqu'il y a un

intérêt public et que cet accès est proportionné et nécessaire dans un contexte déterminé. Des garanties supplémentaires sont nécessaires pour protéger la vie privée et les données personnelles des utilisateurs (telles que l'anonymisation des jeux de données par le biais de mesures comme la désidentification et l'échantillonnage avant le partage, par exemple) ainsi que les informations exclusives des entreprises, les secrets commerciaux et le respect du secret commercial.

- 118.** Les plateformes doivent créer des interfaces fiables pour l'accès aux données et fournir des données ventilées en fonction du genre et autres facteurs pertinents (tels que l'origine ethnique, l'âge, le statut socioéconomique, le handicap, etc.). Le système de gouvernance doit déterminer ce qui est utile, proportionné et raisonnable à des fins de recherche.



Principe 4. Les plateformes mettent des informations et des outils à la disposition des utilisateurs

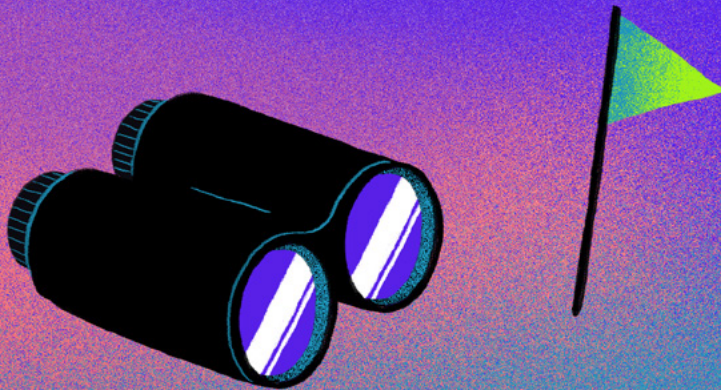
Langue et accessibilité

- 119.** Les plateformes doivent mettre à disposition l'intégralité de leurs conditions d'utilisation dans les langues officielles et principales de chaque pays où elles sont présentes, s'assurer qu'elles sont en mesure de répondre aux utilisateurs dans leur propre langue et de traiter leurs plaintes de manière partielle, et avoir la capacité de modérer et de conserver les contenus dans la langue de l'utilisateur. Des outils de traduction linguistique automatique peuvent être déployés pour offrir une plus grande accessibilité linguistique, mais leur exactitude doit être contrôlée en raison de leurs limitations techniques.
- 120.** Les plateformes doivent veiller à ce que les rapports, avis et processus de recours soient disponibles dans la langue dans laquelle l'utilisateur interagit avec le service.
- 121.** Les plateformes numériques susceptibles d'être fréquentées par des enfants doivent offrir à tous les enfants un accès égal et efficace à l'information et

veiller à la protection de leur liberté d'expression et de leur vie privée.⁴⁰ Les conditions d'utilisation et les normes communautaires doivent être disponibles dans un langage adapté à l'âge des enfants et, le cas échéant, être créées en tenant compte du point de vue d'un groupe diversifié d'enfants ; une attention particulière doit être accordée aux besoins des enfants handicapés afin de garantir qu'ils bénéficient des mêmes degrés d'accès à l'information, comme indiqué dans la section précédente.

- 122.** Les droits des personnes handicapées doivent toujours être pris en compte, en accordant une attention particulière aux moyens par lesquels elles peuvent interagir avec la plateforme et déposer des plaintes à son égard. Les plateformes sont censées mettre en œuvre les ajustements nécessaires pour rendre accessibles les renseignements liés à leurs modalités de service, rapports, avis et recours.

40. HCDH. 2021. « Observation générale n° 25 (2021) sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique » <https://www.ohchr.org/fr/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>



Principe 5. Les plateformes doivent rendre des comptes aux parties prenantes

Signalement des utilisateurs

- 123.** Les plateformes doivent établir des mécanismes de signalement pour les utilisateurs et les non-utilisateurs ou les tiers représentant leurs intérêts, afin qu'ils puissent signaler les infractions potentielles des politiques. Des mécanismes de plainte efficaces et accessibles doivent être mis en place pour les membres des groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation. Les plateformes numériques doivent également avoir les moyens de comprendre les conditions contextuelles locales lorsqu'elles répondent aux plaintes des utilisateurs, en veillant à ce que la conception du système tienne compte des spécificités culturelles. Des mécanismes de signalement spéciaux conçus pour être utilisés rapidement et facilement doivent être mis en place pour les enfants.
- 124.** Le système de signalement des utilisateurs doit accorder la priorité aux préoccupations relatives aux contenus menaçant les utilisateurs, en assurant une réponse rapide et, si nécessaire, en fournissant un moyen spécifique de remontée d'informations ou d'établissement de rapport. Cela est particulièrement important lorsqu'il s'agit d'atteintes aux droits humains telles que les violences et le harcèlement sexistes, par exemple.

125. Les entreprises doivent s'efforcer d'empêcher l'utilisation abusive du système de signalement par des personnes présentant un comportement coordonné et non authentique.

Recours et dédommagement des utilisateurs

126. Des mécanismes efficaces de recours sur plateforme et externes doivent être mis en place afin de permettre aux utilisateurs (et aux non-utilisateurs concernés par un contenu spécifique) d'exprimer leurs préoccupations et d'obtenir une réparation appropriée. Ces mécanismes doivent inclure une voie de communication claire, facilement accessible, privilégiée, fiable⁴¹ et compréhensible pour les plaintes, dans la langue locale des utilisateurs, qui doivent être informés du résultat de leur recours.

127. Le mécanisme de recours doit respecter les sept principes énoncés dans les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme pour des mécanismes de plainte efficaces : légitimité, accessibilité, prévisibilité, équité, transparence, compatibilité avec les droits et apprentissage continu.

128. Les plateformes numériques doivent informer les utilisateurs et leur expliquer les procédures de recours lorsqu'un de leurs contenus est supprimé ou expressément signalé, restreint en termes de commentaires, de partage ou d'association publicitaire, soumis à des limites particulières en termes d'amplification ou de recommandation (par opposition à l'amplification et à la recommandation « organiques / algorithmiques »), ainsi que la raison. Cela permettra aux utilisateurs de comprendre pourquoi cette mesure a été prise vis-à-vis de leur contenu, la méthode utilisée (automatique ou examen humain) et les règles de la plateforme selon lesquelles la mesure a été prise. Les plateformes doivent également donner aux utilisateurs la possibilité de faire appel de ces décisions et de demander une réparation appropriée.

129. Les entreprises doivent veiller à ce que les systèmes de recours ne soient pas utilisés abusivement par des personnes présentant un comportement coordonné et non authentique.

41. Assurer la sécurité des utilisateurs et le respect des normes et de la législation internationales en matière de droits humains.



Dispositions spécifiques au contexte

Protection des droits de toutes les personnes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, des femmes et des filles et des professionnels qui pourraient être exposés à des risques en raison de leur exercice de la liberté d'expression et de leur accès à l'information, tels que les journalistes, les artistes et les défenseurs des droits humains et de l'environnement

130. Les plateformes numériques doivent mettre en place des protections spéciales suffisantes pour les femmes et les filles, les utilisateurs issus de groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, ainsi que les journalistes, les artistes et les défenseurs des droits humains et de l'environnement. Pour ce faire, les plateformes numériques doivent :

- a.** Mener régulièrement des évaluations de l'impact sur les droits humains et l'égalité des genres, y compris de leurs politiques, de leurs systèmes de modération et de leurs approches algorithmiques, en vue d'identifier les risques systémiques pour les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, les femmes et les filles, les journalistes, les artistes et les défenseurs des droits humains et de l'environnement, et d'ajuster leurs politiques et leurs pratiques afin d'atténuer ces risques.
- b.** Utiliser une technologie de protection de la vie privée pour fournir aux chercheurs externes un accès aux données internes des plateformes afin de les aider à

identifier l'amplification algorithmique des violences sexistes en ligne ou d'autres tendances de violences découlant des technologies émergentes.

- c.** Créer des équipes d'ingénierie dédiées et inclusives spécifiquement formées pour développer des solutions algorithmiques pour la modération et la conservation des contenus.
- d.** Développer et lancer des mécanismes de retour d'information communautaire structurés et inclusifs afin de traiter les préjugés sexistes, culturels et autres dans les nouvelles technologies.
- e.** Évaluer l'impact sur les droits humains de leurs systèmes et processus de traitement des éditeurs d'information indépendants et des contenus journalistiques hébergés sur leurs services.
- f.** Veiller à l'égalité du traitement des organes de presse indépendants sur les plateformes numériques.
- g.** Mettre en place des procédures pour se prémunir contre les abus potentiels des règles de signalement et des mécanismes de modération, en particulier les abus de mauvaise foi visant à censurer les groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, les femmes et les filles, les journalistes, les artistes et les défenseurs des droits humains et de l'environnement.

Mesures spécifiques pour l'intégrité du processus électoral⁴²

- 131.** Les plateformes numériques doivent reconnaître leur rôle dans le soutien aux institutions démocratiques en préservant l'intégrité du processus électoral. Elles doivent établir un processus d'évaluation des risques spécifique portant sur l'intégrité du cycle électoral préalablement et pendant les grandes élections nationales, les élections régionales importantes ou les référendums constitutionnels (par exemple pour le corps législatif ou le chef d'État dans un système présidentiel).
- 132.** Ces évaluations doivent être transparentes, cohérentes avec la diligence raisonnable en matière de droits humains et exécutées avec la participation

42. De plus amples informations sont disponibles dans le document de l'UNESCO intitulé « Elections in digital times: A guide for electoral practitioners » (les élections à l'ère numérique : un guide pour les praticiens électoraux, 2022) [<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382102>], et dans la « Déclaration conjointe sur la liberté d'expression à l'ère numérique » du Rapporteur spécial des Nations Unies sur la liberté d'opinion et d'expression, le Représentant de l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE) pour la liberté des médias, et le Rapporteur spécial sur la liberté d'expression de l'Organisation des États américains (OEA) (2020) https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Opinion/JointDeclarationDigitalAge_30April2020_EN.pdf.

de l'ensemble des parties prenantes électorales. Les évaluations doivent être effectuées avant les événements électoraux afin de mettre en œuvre des mesures concrètes pour atténuer les risques identifiés. Les évaluations doivent inclure une approche sensible au genre, compte tenu de la montée des violences en ligne contre les femmes électrices, candidates, activistes, représentantes élues et responsables de la gestion des élections.

- 133.** Les plateformes numériques doivent déployer des efforts raisonnables pour garantir aux utilisateurs l'accès à des informations et des idées de toutes sortes conformément à la législation internationale en matière de droits humains. Elles doivent en particulier veiller à ce que les outils automatisés n'entravent pas l'accès aux contenus électoraux et à des points de vue différents.
- 134.** Dans le cadre des évaluations, les plateformes numériques doivent examiner si leurs produits, politiques ou pratiques en matière de publicités politiques limitent arbitrairement la capacité des candidats ou des partis à diffuser leurs messages.
- 135.** Les plateformes numériques doivent déployer des efforts raisonnables pour traiter les contenus susceptibles de faire l'objet de restrictions admissibles en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains pendant le cycle électoral. La promotion de vérifications indépendantes des faits, d'archives publicitaires, d'alertes publiques et d'autres mesures doit être prise en considération. L'engagement auprès d'institutions de régulation indépendantes officielles pertinentes peut être nécessaire en fonction des circonstances particulières de chaque juridiction.
- 136.** Les plateformes numériques doivent, le cas échéant, faire preuve de transparence quant à l'utilisation et à l'impact pratique de tout outil automatisé qu'ils utilisent, sans toutefois nécessairement préciser le codage spécifique en vertu duquel ces outils fonctionnent, y compris dans la mesure où ces outils ont une incidence sur la collecte de données, la publicité ciblée, ainsi que sur le partage et le classement, et/ou la suppression de contenus, en particulier de contenus liés aux élections.
- 137.** Les plateformes numériques doivent également s'engager auprès des parties prenantes pertinentes et de leurs systèmes de gouvernance avant et pendant les élections, afin d'établir un moyen de communication si des préoccupations sont soulevées par l'administrateur ou les utilisateurs / électeurs. L'engagement auprès d'institutions de régulation officielles pertinentes peut être nécessaire en fonction des circonstances particulières de chaque juridiction.
- 138.** Les plateformes numériques qui acceptent des publicités conçues pour avoir un

impact sur le cycle électoral doivent clairement identifier ces contenus comme étant des publicités. Les conditions d'utilisation des plateformes numériques doivent définir clairement la responsabilité de la plateforme numérique d'être transparente quant au montant du financement, à l'entité qui fournit les fonds et celle qui fait l'objet de la publicité, et appliquer de manière cohérente des règles égales de modération et de conservation de contenus sur ces publicités.

- 139.** Les plateformes numériques doivent assurer le suivi de la monétisation des publications par les partis politiques et les individus qui les représentent.
- 140.** Les plateformes doivent divulguer au public des informations sur les données démographiques spécifiques ciblées par ces publicités/promotions.
- 141.** Les plateformes numériques doivent conserver ces publicités et toutes les informations pertinentes sur leurs financements dans une bibliothèque accessible au public en ligne et mise à jour régulièrement.

Mesures spécifiques dans les situations d'urgence, de conflit armé et de crise

- 142.** À des fins de garantie des droits humains, les plateformes numériques doivent exercer une diligence raisonnable en matière de droits humains pour faire face aux crises, aux situations de conflit armé et autres situations d'urgence, y compris de santé publique. Cette diligence raisonnable doit analyser l'impact des opérations, produits, services et systèmes publicitaires des entreprises sur les droits humains et sur la dynamique des crises et des conflits.
- 143.** Pendant les conflits armés et les crises, les plateformes doivent :
 - a.** Veiller à ce que la modération des contenus dans les situations de conflit inclue de solides examens humains intégrant une expertise dans les langues pertinentes et les contextes locaux et régionaux.
 - b.** Promouvoir la vérification des faits.
 - c.** Établir des canaux pour un engagement significatif et direct avec les parties prenantes, y compris celles qui opèrent dans les zones touchées par un conflit et à haut risque.
 - d.** Développer la coopération avec des partenaires de confiance, des organisations de médias indépendantes, entre autres signaleurs fiables.
 - e.** Mettre en place des systèmes d'alerte précoce et des systèmes de remontée d'informations clairs pour les situations d'urgence afin d'aider à détecter les dommages imminents à la sécurité physique des individus.

- f.** Mettre en œuvre des politiques visant à limiter et à suivre la monétisation des contenus préjudiciables liés aux conflits armés.
 - g.** Préserver toutes les preuves potentielles d'atteintes aux droits humains ou de crimes de guerre, en accordant aux mécanismes de responsabilisation nationaux ou internationaux appropriés l'accès à ces documents archivés.
- 144.** Les évaluations des risques peuvent exiger des plateformes numériques qu'elles mettent en place des processus pour les cas où de nombreuses demandes d'action simultanées sont formulées par les utilisateurs, comme cela se produit parfois dans le contexte de troubles sociaux ou d'atteintes massives aux droits humains. Le système de gouvernance doit reconnaître les directives existantes des agences et experts des Nations Unies en faveur de l'exercice d'une diligence raisonnable « renforcée » en matière de droits humains dans de tels scénarios.



Conclusion

- 145.** Les plateformes numériques ont donné aux individus et aux sociétés d'immenses possibilités de communication, d'implication et d'apprentissage. Elles offrent un grand potentiel aux groupes en situation de vulnérabilité et de marginalisation, en démocratisant les espaces de communication et les possibilités de faire dialoguer des voix diverses, de se faire entendre et d'être visibles. Le potentiel de ces plateformes s'est toutefois progressivement érodé ces dernières années en raison du manque de prévoyance dans la gestion des principaux risques.
- 146.** Les Principes ont pour objectif de préserver le droit à la liberté d'expression, y compris l'accès à l'information et autres droits humains dans la gouvernance des plateformes numériques, tout en traitant des contenus qui peuvent être restreints de manière admissible en vertu des normes et de la législation internationales en matière de droits humains. Par extension, fonder la gouvernance des plateformes numériques sur les droits humains favoriserait davantage la diversité culturelle, l'expression culturelle et la diversité des contenus culturels.⁴³ Les Principes décrivent un système de gouvernance qui respecte les droits humains et favorisent les processus d'atténuation des risques et de modération et de conservation de contenus systémiques. Les présents Principes mettent en

43. La Convention de 2005 de l'UNESCO sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles, articles 1 et 4. En vertu de la Convention, « contenu culturel » renvoie au sens symbolique, à la dimension artistique et aux valeurs culturelles qui ont pour origine ou expriment des identités culturelles. Les « expressions culturelles » sont les expressions qui résultent de la créativité des individus, des groupes et des sociétés, et qui ont un contenu culturel.

évidence les principes généraux qui doivent être suivis dans tous les systèmes de gouvernance qui ont une incidence sur la liberté d'expression et l'accès à l'information sur les plateformes numériques, indépendamment du dispositif réglementaire spécifique et de l'orientation thématique, pour autant que ces dispositifs soient alignés sur les dispositions établies dans les présents Principes.

- 147.** Ces Principes ont été établis par un processus de consultation multipartite ayant débuté en septembre 2022. Ils sont le résultat d'un vaste processus de consultation au cours duquel l'UNESCO a reçu, à travers trois consultations ouvertes,⁴⁴ plus de 1 540 soumissions contenant plus de 10 000 commentaires. Différents groupes de parties prenantes de 134 pays ont participé à ce processus. Il s'agit de l'un des exercices de consultation les plus vastes et les plus ouverts jamais menés par l'UNESCO.
- 148.** D'autres discussions sur la manière de rendre les Principes opérationnels et de les utiliser comme outil de plaidoyer seront développées ensuite dans le but de protéger la liberté d'expression, l'accès à l'information et tous les autres droits humains dans l'environnement numérique.

44. Les trois consultations ouvertes ont eu lieu entre décembre 2022 et janvier 2023, entre février et mars 2023 et entre avril et juin 2023.

Annexes

Ressources

Organisation des Nations Unies

Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. (2011)

https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publicationsguidingprinciplesbusinesshr_fr.pdf

Plan d'action de Rabat sur l'interdiction de l'appel à la haine nationale, raciale ou religieuse qui constitue une incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence (2012)

<https://www.ohchr.org/en/documents/outcome-documents/rabat-plan-action>

Rapporteur spécial des Nations Unies sur la liberté d'opinion et d'expression : « A human rights approach to online content moderation » (une approche de la modération de contenus fondée sur les droits de l'homme) (2018)

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/Factsheet_2.pdf

Comité des droits de l'enfant de l'ONU : « Observation générale n° 25 (2021) sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique » (2021)

<https://www.ohchr.org/fr/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>

Rapport du Secrétaire général de l'ONU : « Combattre la désinformation pour promouvoir et protéger les droits humains et les libertés fondamentales » (2022)

<https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NV-disinformation.pdf>

Rapporteuse spéciale des Nations Unies sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression : « A/77/288: Désinformation et liberté d'opinion et d'expression pendant les conflits armés » (2022)

<https://www.ohchr.org/fr/documents/thematic-reports/a77288-disinformation-and-freedom-opinion-and-expression-during-armed>

Note d'orientation n° 8 de Notre Programme commun par le Secrétaire général des Nations Unies, Intégrité de l'information sur les plateformes numériques <https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-fr.pdf>

Note d'orientation n° 5 de Notre Programme commun par le Secrétaire général des

Nations Unies : Un Pacte numérique mondial

https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOSG_2023_5%5E--EOSG_2023_5-FR.pdf

UNESCO

Puddephatt, A. 2021. « Laissons entrer le soleil : transparence et responsabilité à l'ère numérique. » Paris : UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231_fre

UNESCO. 2021. « Les limites légitimes de la liberté d'expression : le test en trois parties » [Vidéo] (en anglais) <https://www.youtube.com/watch?v=qbDdANKHGao>

Références terminologiques

Contenu incitant à la violence sexiste ou la représentant

- Conseil des droits de l'homme. 2018. « Rapport de la Rapporteuse spéciale sur la violence contre les femmes, ses causes et ses conséquences concernant la violence en ligne à l'égard des femmes et des filles du point de vue des droits de l'homme. » <https://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?OpenAgent&DS=A/HRC/38/47&Lang=F>
- HCDH. 2021. « Déclaration d'Irene Khan, Rapporteuse spéciale sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression » <https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>

Diversité culturelle

Par « Diversité culturelle », on entend les multiples façons dont les cultures des groupes et des sociétés réussissent à s'exprimer. Ces expressions sont transmises au sein et entre les groupes et les sociétés. La diversité culturelle se manifeste non seulement par les diverses manières dont le patrimoine culturel de l'humanité est exprimé, enrichi et transmis par la diversité des expressions culturelles, mais aussi par les divers modes de création, de production, de diffusion, de distribution et de jouissance artistiques, quels que soient les moyens et les technologies utilisés.

- UNESCO. 2005. *La Convention de 2005 sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles* Paris : UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246264_fre

Désinformation et fausses informations

- « Désinformation et liberté d'opinion et d'expression » Rapport de la Rapporteuse spéciale sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression, Irene Khan. <https://digitallibrary.un.org/record/3925306?ln=fr>

Discours de haine

- Nations Unies. 2019. « Stratégie et Plan d'action des Nations Unies pour la lutte contre les discours de haine. » <https://www.un.org/fr/genocideprevention/hate-speech-strategy.shtml>

Régulateur indépendant

Les pouvoirs et les responsabilités du régulateur indépendant sont définis dans un instrument de droit public. Il est habilité à gérer ses propres ressources, et ses membres sont nommés de manière indépendante et protégés par la loi contre tout licenciement abusif. Dans ce cas, les décisions du régulateur sont prises sans l'approbation préalable d'une autre entité gouvernementale, et aucune entité autre qu'un tribunal ou une instance d'appel préétablie ne peut annuler les décisions du régulateur. Les fondements institutionnels de l'indépendance décisionnelle sont l'indépendance organisationnelle (organisation distincte des ministères et départements existants), l'indépendance financière (source de financement réservée, sûre et adéquate) et l'indépendance de gestion (autonomie de l'administration interne et protection contre le licenciement sans motif valable).

- Salomon, Eve. 2016. *Guidelines for broadcasting regulation (Principes de régulation de l'audiovisuel)*. Paris : UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144292>
- Brown, A., J. Stern, B. Tenenbaum, et D. Gencer. 2006. *Handbook for Evaluating Infrastructure Regulatory Systems. (Manuel pour l'évaluation des systèmes de régulation des infrastructures.)* Washington, DC : Groupe de la Banque mondiale <http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-0-8213-6579-3>

Régulateur

Organisme qui supervise, contrôle et demande des comptes à un acteur privé.

Principes pour la gouvernance des plateformes numériques

Préserver la liberté d'expression et l'accès à l'information -
une approche multipartite

Rédigés à l'issue de plusieurs consultations multipartites, ces Principes visent à préserver le droit à la liberté d'expression et à l'accès à l'information dans le contexte de la gouvernance des plateformes numériques. Ils présentent une approche multipartite soulignant les principales responsabilités des États et des plateformes numériques pour remplir leurs obligations en matière de droits humains et définissent les rôles des organisations intergouvernementales, de la société civile, des médias, des universités, de la communauté technique et d'autres parties prenantes.

<https://www.unesco.org/fr/internet-trust/guidelines>
internetconference@unesco.org



unesco

Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



9 789232 002983