

Monsieur Cédric SIRE

Directeur Général de Webedia
Directeur de la Publication de Jeuxvideo.com
Webedia SA
2 rue Paul Vaillant Couturier
CS60102
92532 LEVALLOIS-PERRET Cedex

Monsieur Roch-Olivier MAISTRE

Président
Conseil Supérieur de l'Audiovisuel
Tour Mirabeau
39-43 quai André Citroën
75739 Paris Cedex 15

*Levallois-Perret, le 29 mars 2021
Par courriel*

Objet : Déclaration annuelle de Webedia en application du titre III de la loi n°2018-1202 du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information

Monsieur le Président,

Nous vous adressons la déclaration annuelle de Webedia en réponse au questionnaire transmis par vos services et relatif à la lutte contre la manipulation de l'information.

Comme lors de nos précédentes déclarations, nous souhaitons attirer à nouveau l'attention du Conseil sur les éléments suivants :

- il n'existe aucun algorithme régissant l'organisation, la sélection et l'ordonnancement des contenus hébergés sur jeuxvideo.com ;
- le service est prioritairement réservé à des personnes physiques, aussi des personnes morales telles que les entreprises, agences de presse et services de communication audiovisuelle ne sont pas utilisatrices de jeuxvideo.com et les utilisateurs ne sont pas autorisés à publier des publicités, qu'elles soient commerciales ou non ;
- le site ne perçoit aucune rémunération en contrepartie de la promotion de contenus d'information sur les espaces hébergeant des contenus publiés par ses utilisateurs.

En tout état de cause, les questions des points 2., 3. et 5. respectivement relatives à (i) la transparence des algorithmes, (ii) la promotion des contenus issus des entreprises, agence de presse et services de communication audiovisuelle et enfin (iii) la promotion rémunérée de contenus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général ne sont pas applicables à jeuxvideo.com. Ces questions n'ont donc pas été reportées dans la présente déclaration.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sincères salutations.

Cédric SIRE
Directeur Général

Questionnaire aux opérateurs de plateformes en ligne soumis au titre III de la loi du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information

Questions liminaires : présentation du service

Nom du service : Jeuxvideo.com

Nom et raison sociale de la société opératrice : Webedia, société anonyme

Identité et fonction du représentant légal exerçant les fonctions d'interlocuteur référent sur le territoire français au sens de l'article 13 de la loi du 22 décembre 2018 : Cédric SIRÉ, Directeur Général

Nombre de visiteurs uniques par mois de la plateforme en ligne, calculé sur la base de l'année précédant l'année d'exercice (2020) : 6,2 millions de visiteurs uniques par mois en moyenne (source Médiamétrie)

Modalités de mise à disposition du service auprès du public français :

Disponibilité :

- **sur internet (URL du site internet)** : <https://www.jeuxvideo.com/>
- **via des applications (systèmes d'exploitation concernés)** :
 - **Google Play** : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.jeuxvideo&hl=fr>
 - **App Store** : <https://apps.apple.com/fr/app/jeuxvideo-com/id393077232>
- **via des assistants vocaux** : Non disponible

Langue du service sur le territoire français (par défaut) : Français

Outre la langue, le service disponible sur le territoire français constitue-t-il une version spécifique du service (pour le territoire français ou pour le public francophone) ? : Non

Description du service :

- **Objet** : Depuis plus de 20 ans, jeuxvideo.com répond aux attentes de tous les gamers, qu'ils veuillent se tenir au courant de l'actualité, connaître les impressions de la rédaction sur les jeux à venir, se divertir en quelques minutes avec les chroniques, progresser dans un jeu avec les Soluces, regarder les différents programmes en live ou échanger avec d'autres joueurs sur les forums.
- **Population(s) ciblée(s) (tranches d'âges, communautés d'intérêt...)** : Le site s'adresse à un public large (toutes tranches d'âges confondues), ayant prioritairement un intérêt pour le jeu vidéo et ses secteurs connexes (eSport, hardware, cinéma, culture geek...)
- **Types de contenus qui peuvent être publiés et consommés sur le service (vidéos, textes, sons, images, jeux vidéo...)** : Deux grandes catégories de contenus peuvent être publiés et consommés, d'une part, (i) les contenus « médias » produits et publiés par les équipes rédactionnelles du site, tels que textes, vidéos ou images en lien avec le jeu vidéo ou ses environnements connexes (articles, news, tests, trailers, chroniques, reportages, soluces, diaporamas, etc), d'autre part, (ii) des contenus « user generated content » créés par d'autres utilisateurs et hébergés sur le site, tels que des commentaires, des avis lecteurs ou des sujets (« topics ») et messages hébergés et consommés sur les forums de discussion.

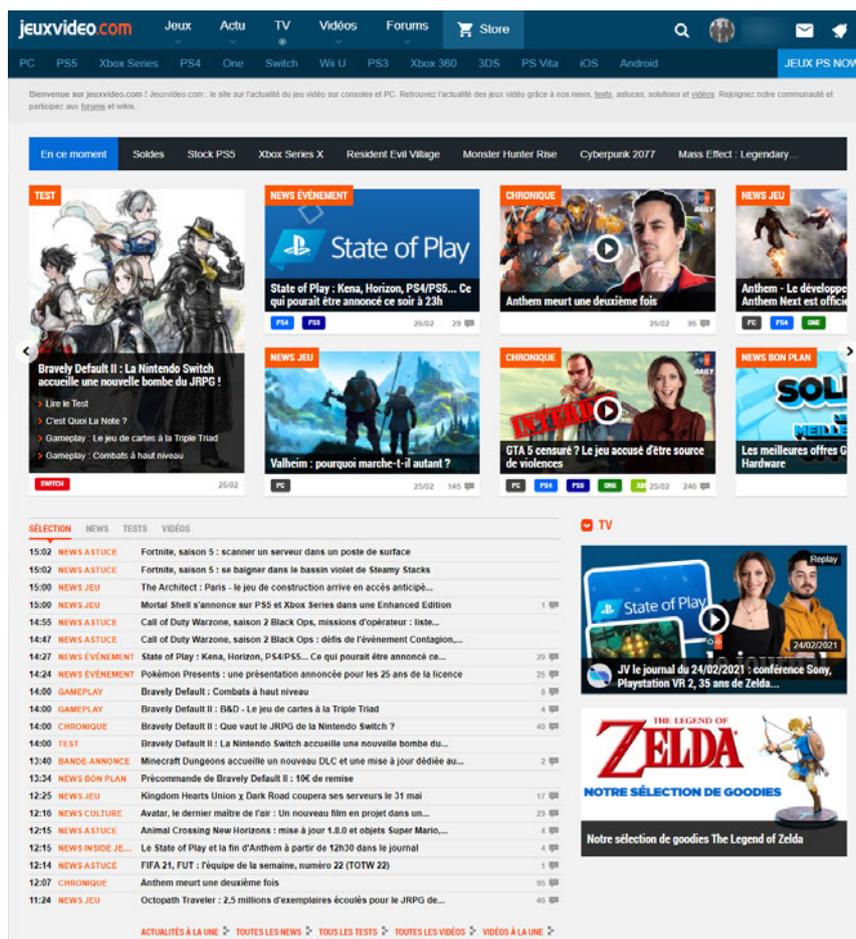
- **Thématique(s) :** jeu vidéo, eSport, hardware, cinéma et séries, culture « geek » au sens large pour les contenus édités et la majorité des contenus hébergés qui relèvent des commentaires ou avis lecteurs, tous types de thématiques pour les contenus hébergés sur les forums de discussion (ex : Informatique, Sport, Loisirs... ou sujets d'actualité au sens large)

Modèle économique du service (types d'activités rémunératrices pour l'opérateur tirées de l'exploitation du service en France) : Modèle publicitaire avec financement par des annonceurs en échange de la diffusion de campagnes publicitaires (ex : habillages de pages, bannières) ou de la conception, production et publication de dispositifs « opérations spéciales » autour de contenus de marque (« brand content ») ainsi que l'octroi de commissions dans le cas où un utilisateur procède à un achat après avoir cliqué sur un lien d'affiliation.

Effectifs employés aux activités du service dans le monde et en France : 45 personnes composent les équipes Éditoriales et Produit en France (soit hors équipes techniques, commerciales et fonctions support, ces dernières étant mutualisées au sein du groupe Webedia)

Comptes de résultats pour l'activité du service en France en 2020 : Les comptes de résultats pour l'activité du service en France en 2020 ne sont pas encore établis.

Autres informations ou spécificités : Ci-dessous une capture d'écran de la page d'accueil du site internet.



Questions générales

Définition des fausses informations

L'opérateur indiquera s'il a adopté une définition des fausses informations et/ou de notions proches ; le cas échéant, il la fournira, il précisera à quelle fin (travail de modération, règles d'utilisation du service...) et si cette définition vaut globalement ou diffère selon les zones géographiques de mise à disposition du service.

Suivant les réserves énoncées par le Conseil Constitutionnel dans sa décision n°2018-773 DC du 20 décembre 2018, nous retenons la notion de fausse information comme visant « *des allégations ou imputations inexactes ou trompeuses d'un fait de nature à altérer la sincérité du scrutin à venir. Ces allégations ou imputations ne recouvrent ni les opinions, ni les parodies, ni les inexacitudes partielles ou les simples exagérations. Elles sont celles dont il est possible de démontrer la fausseté de manière objective. D'autre part, seule la diffusion de telles allégations ou imputations répondant à trois conditions cumulatives peut être mise en cause : elle doit être artificielle ou automatisée, massive et délibérée.* ».

Dans un souci de simplification, le service de modération de jeuxvideo.com retient la définition suivante en ce qui concerne les fausses informations : « *la diffusion massive d'allégations ou imputations inexactes ou trompeuses d'un fait susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer la sincérité d'un scrutin* ».

Lutte contre les fausses informations sur le service

Il indiquera si les fausses informations (ou notion proche) sont interdites sur son service et le cas échéant, où l'utilisateur peut trouver l'information relative à cette interdiction.

L'opérateur est invité à indiquer au Conseil le nombre de contenus identifiés comme comportant une fausse information sur son service en 2020, toutes sources de détection confondues (interne, utilisateurs, fact-checkers...), leur part dans l'ensemble des contenus du service (en pourcentage) et le nombre d'émetteurs et de réémetteurs de ces contenus, ainsi que le nombre de ces contenus et de ces émetteurs ayant fait l'objet d'une mesure en conséquence, en déclinant en fonction du type de mesures adoptées. Il fera état des évolutions de ces chiffres entre 2019 et 2020.

En règle générale, l'opérateur a-t-il accru renforcé ses moyens de lutte contre les fausses informations en 2020 ? Il pourra résumer les éventuelles évolutions de sa politique en la matière et les enseignements qu'il en tire, et fournira des éléments quantitatifs témoignant de ces renforcements et de leurs effets. Il distinguera, en sus, les nouveaux dispositifs, humains ou techniques qu'il aurait mis en œuvre en 2020 et qui auraient contribué à cette lutte.

Sur les espaces de discussion de jeuxvideo.com, ne sont pas autorisés les messages destinés à propager ou à diffuser de fausses informations susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer la sincérité d'un scrutin. Cette interdiction est indiquée dans la charte des forums.

Jeuxvideo.com ne dispose pas d'outils spécifiques permettant d'identifier le nombre de contenus identifiés comme portant une fausse information sur ses espaces de discussion. Néanmoins, selon des observations empiriques de l'équipe, la part de messages signalés qui pourraient correspondre à de fausses informations serait inférieur à 3% de l'ensemble des signalements, ce qui est similaire aux évaluations constatées par le service en 2019.

L'opérateur est invité à partager la liste des 20 contenus relevant d'une communication commerciale (publicitaires, sponsorisés et en partenariat) et celle des 20 contenus n'en relevant pas détectés comme contenant une fausse information et qui ont suscité le plus d'interactions¹ de la part des utilisateurs en France en 2020 sur le service qu'il opère. Il

¹ On entend par « interaction » toute action effectuée par les utilisateurs vis-à-vis de ces contenus : consultation (ex. nombre de vues), commentaire ou réponse, mise en favori, « like », republication, etc.

indiquera pourquoi ces contenus ont été qualifiés ainsi et quelques indicateurs relatifs à ces interactions. Les titres ou thématiques abordées par ces contenus, leur date de première apparition ainsi que les liens permettant au régulateur de les consulter seront précisés à chaque fois. L'opérateur pourra également indiquer si les tendances observées dans ces deux listes diffèrent sensiblement de ses observations lors des années précédentes.

Jeuxvideo.com ne fournit aucun service payant permettant de promouvoir ou de mettre en avant un contenu. Par ailleurs, la charte des forums de jeuxvideo.com interdit aux utilisateurs des espaces de discussion de diffuser des « publicités, qu'elles soient commerciales ou non, en-dehors des topics dédiés ». Jeuxvideo.com n'est donc pas en mesure de partager 20 contenus relevant d'une communication commerciale et qui aurait été détecté comme contenant une fausse information.

En ce qui concerne les communications non commerciales contenant une fausse information, jeuxvideo.com n'est pas en mesure de partager les 20 contenus qui ont suscité le plus d'interactions pour plusieurs raisons et notamment :

- il n'existe pas de motif de signalement dédié aux fausses informations ;
- les contenus pouvant contenir une fausse information sont généralement supprimés pour un autre motif (flood, propos discriminatoires, racistes, xénophobes ou autre).

Respect de la liberté d'expression

En se fondant sur des cas de fausses informations regardées comme telles par ses équipes au cours de l'année passée, l'opérateur est invité à exposer comment sa politique de modération s'articule avec la liberté d'expression et de communication sur son ou ses services.

La libre communication des pensées et des opinions constitue l'un de nos droits les plus précieux. Tout utilisateur peut donc écrire librement sur les espaces de discussion disponibles sur le site de jeuxvideo.com. Néanmoins, cette liberté n'est pas absolue et les interdictions prévues par la législation et la réglementation s'appliquent sur les contenus diffusés sur les espaces de discussion. La charte des forums détaille les conditions d'utilisation en ce qui concerne la publication des contenus sur les espaces de discussion et, à ce titre, rappelle que les contenus illicites ne sont pas autorisés sur les espaces ainsi que d'autres contenus pouvant être considérés comme indésirables par les services de jeuxvideo.com (par exemple : les spoilers, les publicités, la propagation massive de contenus, etc).

Comme il sera expliqué plus en détail au sein du questionnaire, les équipes de modération traitent l'ensemble des signalements reçus et apprécient au cas par cas si les contenus sont conformes ou non à la charte des forums. Dans le cas où les contenus ne seraient pas conformes, ceux-ci sont supprimés et leur auteur peut être sanctionné.

Mesures futures

L'opérateur est invité à faire part des actions qu'il envisage de mener à l'avenir afin de lutter contre la diffusion de fausses informations sur son service.

Jeuxvideo.com envisage deux actions pour lutter contre la diffusion de fausses informations :

- la mise en ligne d'une page dédiée pour sensibiliser sur la détection de fausses informations et des conseils pour réagir ;
- la mise en place d'un bandeau dédié qui pourra apparaître sur les pages de recherche et sur certains topics lorsque les modérateurs le jugeront nécessaires pour rediriger vers des sites contenant une information fiable (par exemple : redirection vers des sites institutionnels).



webedia.

S.A. au capital de 1.301.656,18 € - 2 rue Paul Vaillant Couturier - 92300 Levallois-Perret
501 106 520 RCS Nanterre

1. Dispositif de signalement de fausses informations

Description du dispositif

- 1.1. **L'opérateur indiquera si son service dispose d'un dispositif de signalement des contenus publiés et si ce dispositif permet à l'utilisateur de signaler de fausses informations susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer la sincérité du scrutin. Il indiquera le libellé choisi pour ce motif et les raisons qui sous-tendent le choix de ce libellé. Il pourra illustrer sa réponse d'exemples.**

Le Conseil souhaite connaître le nombre total de motifs de signalement proposés à l'utilisateur, et si ces motifs varient selon le type de contenus (texte, vidéo, commentaire, compte). Il souhaite également connaître leur arborescence et s'il existe une possibilité de saisir un motif autre que ceux proposés.

Il convient tout d'abord de préciser qu'il existe sur jeuxvideo.com une charte des forums qui stipule notamment que « sur les forums de jeuxvideo.com ne sont pas autorisés les messages qui vont à l'encontre de la réglementation française, notamment : [...] la propagation ou la diffusion de fausses informations susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer la sincérité d'un scrutin [...] ».

Lors de la création de leur compte sur le site internet jeuxvideo.com, les utilisateurs doivent accepter les conditions générales d'utilisation qui indiquent que « l'acceptation de la charte d'utilisation des forums est obligatoire pour l'inscription sur le Site (http://www.jeuxvideo.com/forums_charte.htm). ».

Par ailleurs, lorsqu'un utilisateur poste un message sur un forum, une mention lui rappelle systématiquement de respecter la charte des forums : « en postant sur nos espaces, vous vous engagez à en respecter la charte d'utilisation. »

Ci-dessous une capture d'écran du bloc de saisie d'un message sur lequel apparaît un rappel au respect de la charte d'utilisation des forums :



À travers la charte des forums, les utilisateurs sont donc informés que les contenus destinés à propager ou à diffuser de fausses informations susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer la sincérité d'un scrutin ne sont pas autorisés sur les espaces de discussion de jeuxvideo.com.

Deux dispositifs permettent de signaler des contenus illicites, inappropriés, ou - en ce qui concerne plus spécifiquement les forums - ceux ne respectant pas la charte, accessible via le lien suivant : http://www.jeuxvideo.com/forums_charte.htm.

Ces dispositifs de signalement ne varient pas en fonction du type de contenu concerné.

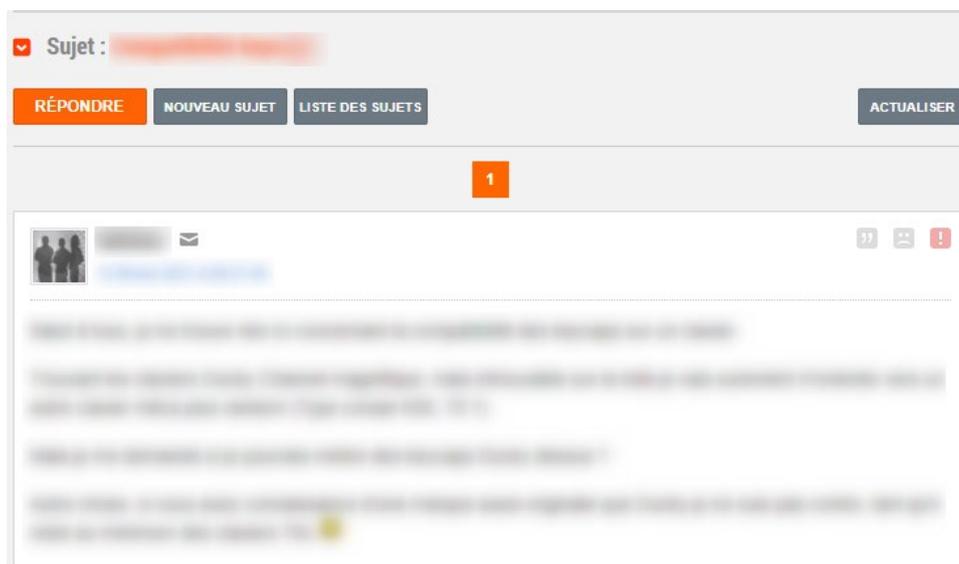
En sus de ces deux dispositifs de signalement, il est également possible d'émettre un signalement en contactant le service de modération par e-mail à moderation@jeuxvideo.com.

Néanmoins, ces deux dispositifs de signalement varient selon que l'utilisateur dispose ou non d'un compte sur jeuxvideo.com.

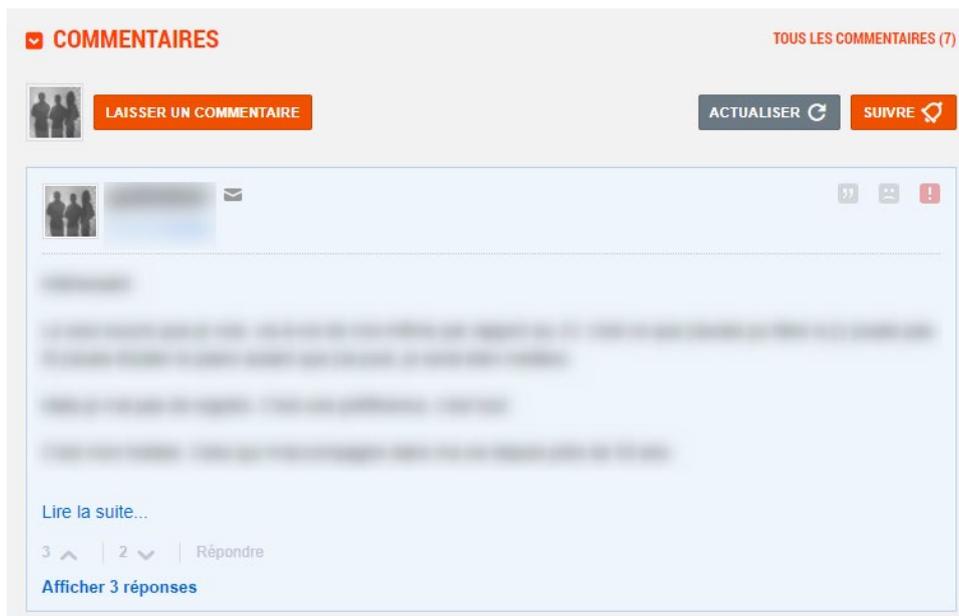
a- Signalement accessible uniquement par les utilisateurs connectés

Pour signaler un message, les utilisateurs connectés doivent cliquer sur le bouton de signalement, celui-ci prenant la forme d'un point d'exclamation encadré de rouge et présent en haut à droite de chaque message posté par les utilisateurs.

Ci-dessous un exemple d'un message publié par un utilisateur sur l'un des forums de jeuxvideo.com, avec la possibilité de signaler le contenu en cliquant sur le bouton rouge représenté par un point d'exclamation :



Ci-dessous un exemple de commentaire situé sous un article publié par l'équipe rédactionnelle, avec la possibilité de signaler le contenu en cliquant sur le bouton rouge représenté par un point d'exclamation :



Après avoir cliqué sur le bouton de signalement, un formulaire s'affiche. L'utilisateur peut alors choisir, parmi les 15 motifs proposés, celui qui lui semble le plus approprié.

Les 15 motifs de signalement sont triés selon 3 catégories distinctes :

- **Contenus illicites**
 - Pédopornographie
 - Propos haineux, discrimination, négationnisme
 - Menaces physiques
 - Piratage, non respect des droits d'auteurs
 - Apologie de comportements illégaux
 - Terrorisme : menace ou apologie
 - Raid, flood, attaque de sites
- **Contenus interdits**
 - Pornographie
 - Insulte, diffamation
 - Spoilers
 - Image ou vidéo choquante, gore
 - Données personnelles
- **Contenus inappropriés**
 - Suicide ou automutilation
 - Message inopportun
 - Publicité

Ci-dessous une capture d'écran de l'arborescence des motifs de signalement disponibles après avoir cliqué sur le bouton de signalement :

FAIRE UN SIGNALEMENT

Merci de remplir les champs suivants

Pseudo : Ashyma

Motif : Sélectionnez un motif

Remarques :

Sélectionnez un motif

- Contenus illicites**
 - Pédopornographie
 - Propos haineux, discrimination, négationnisme
 - Menaces physiques
 - Piratage, non respect des droits d'auteurs
 - Apologie de comportements illégaux
 - Terrorisme : menace ou apologie
 - Raid, flood, attaque de sites
- Contenus interdits**
 - Pornographie
 - Insulte, diffamation
 - Spollers
 - Image ou vidéo choquante, gore
 - Données personnelles
- Contenus inappropriés**
 - Suicide ou automutilation
 - Message inopportun
 - Publicité

Afficher 3 réponses

Actuellement il n'existe pas un motif de signalement relatif à la propagation ou la diffusion de fausses informations susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer la sincérité d'un scrutin. Ce choix a été fait volontairement afin de préserver l'efficacité globale des systèmes de modération du site internet jeuxvideo.com.

Tout d'abord, il existe un très volume très significatif de signalements qui sont transmis à l'équipe de modération et qui portent sur des contenus licites et conformes à la charte d'utilisation du service. Très souvent il arrive que des utilisateurs signalent des messages au motif que ceux-ci comportent des éléments qui divergent avec leur opinion personnelle (par exemple : désaccord sur la qualité d'un jeu vidéo, la performance d'une équipe sportive, un avis portant sur une célébrité ou un artiste, etc).

Le fait d'ajouter un motif qualifié de « fausses informations » comporte, pour le site internet jeuxvideo.com un risque très élevé de détournement de son objectif initial pour signaler non pas des contenus pouvant juridiquement être qualifiés de « fausses informations » mais au contraire des contenus qui seraient parfaitement licites et relevant de la simple opinion. Ce phénomène rendrait ainsi contre-productif le dispositif de modération mise en place sur jeuxvideo.com en générant un afflux de signalements non pertinents, ayant pour conséquence de détourner les efforts des équipes de modération sur le traitement des signalements de contenus véritablement illicites.

Nous partageons en ce sens l'analyse de Monsieur le Député Bruno STUDER (LREM) dans le rapport n°990 fait au nom de la commission des affaires culturelles et de l'éducation sur la proposition de loi relative à la lutte contre la manipulation de l'information, affirmant que la mise en place d'un signalement relatif aux fausses informations « *pourrait être aisément détournée de son objectif premier pour noyer la plateforme sous un flot de données difficilement exploitables.* ».

En revanche, plusieurs motifs peuvent s'appliquer aux « fausses informations », tels que :

- Propos haineux
- Raid, flood, attaque de sites
- Insultes, diffamation
- Message inopportun

Enfin, d'une manière générale, et quel que soit le motif indiqué, les utilisateurs ont la faculté de préciser davantage l'objet de leur signalement en apportant des remarques complémentaires dans le champ prévu à cet effet (voir capture d'écran ci-dessous).

FAIRE UN SIGNALEMENT

Merci de remplir les champs suivants

Pseudo : [blurred]

Motif : Message inopportun

Description : Concerne les messages parasitant une discussion. Cela peut être un message avec un unique mot ou smiley sans rapport avec la discussion, un message copiant parfaitement le message précédent dans le but de créer une chaîne... Le flood de masse n'entre pas dans cette catégorie.

Remarques :

Protection par reCAPTCHA - Confidentialité - Conditions

Valider

b- Signalement accessible à tous les utilisateurs du site internet jeuxvideo.com

Tout utilisateur du site internet jeuxvideo.com peut signaler tout contenu inapproprié en cliquant sur le lien « *Modération* » présent en bas de toutes les pages du site internet jeuxvideo.com.

Ce lien « *Modération* » redirige vers une page qui comporte notamment le lien suivant « *Signaler un contenu illicite* » (voir capture d'écran ci-dessous).

jeuxvideo.com / Modération

Vous trouverez sur cette page différents liens utiles relatifs à la modération des espaces de discussion de jeuxvideo.com, notamment, les règles qui s'appliquent lorsque vous postez un contenu sur le site, les dispositifs de signalement des contenus, le rapport de transparence sur la politique de modération et les conseils aux victimes en cas de harcèlement. N'oubliez pas que les forums de jeuxvideo.com sont ouverts à tous et que c'est à chacun de prendre conscience que tout message qu'il poste doit respecter les règles précises de la charte, afin que nos espaces restent des endroits agréables à consulter.

CHARTRE DES FORUMS

Cette charte a pour but de détailler les conditions d'utilisation des forums de jeuxvideo.com, ainsi que les règles qui les régissent. Nous rappelons que l'auteur d'un message est responsable des propos qu'il publie. En cas de manquement grave à la charte ou aux lois et règlements en vigueur en France, ce dernier s'expose à une suppression de ses messages, voire à un bannissement de son compte, ainsi qu'aux sanctions civiles ou pénales afférentes.

SIGNALER UN CONTENU ILLICITE

Pour signaler un contenu illicite posté par un utilisateur sur jeuxvideo.com, nous vous invitons à vous connecter à votre compte jeuxvideo.com et à cliquer sur le bouton de signalement présent sur l'ensemble des messages postés sur le site. Ce bouton prend la forme d'un point d'exclamation dans un carré rouge. Si toutefois vous n'avez pas de compte sur jeuxvideo.com, vous pouvez utiliser ce formulaire de signalement. Pensez à indiquer le lien vers le message que vous souhaitez signaler.

RAPPORT DE TRANSPARENCE

Le groupe Webedia, propriétaire du site jeuxvideo.com, est signataire depuis 2019 du Code de Conduite de l'Union Européenne visant à combattre les discours de haine illégaux en ligne. Le Rapport de transparence sur les activités de lutte contre les contenus illicites et haineux a pour but de transmettre les éléments constitutifs de notre politique de modération, ainsi que ses principaux indicateurs de mesure, et en particulier les données relatives aux demandes de suppression de contenus et leur évolution. Ce rapport est publié deux fois par an.

HARCÈLEMENT, COMMENT RÉAGIR ?

Jeuxvideo.com condamne formellement tout type de harcèlement et se place systématiquement aux côtés des victimes. Si vous êtes harcelé sur internet, cette page qui contient des conseils concrets et pratiques pour vous aider à réagir vous est destinée.

En cliquant sur ce dernier, l'utilisateur accède au formulaire de contact général du site internet jeuxvideo.com et pourra choisir un type de demande parmi les 10 catégories suivantes (voir capture d'écran ci-dessous) :

- Publicité
- Forums / Modération
- Pseudos / Compte
- **Signaler un contenu illicite**
- Partenariats / Concours
- Communiqués de presse
- Contacter la rédaction
- Contacter la WebTV
- Signaler un bug sur le site
- Autres

La catégorie intitulée « *Signaler un contenu illicite* » permet à l'utilisateur de signaler tout contenu qui serait contraire à la législation en vigueur. Cette demande est sélectionnée par défaut lorsque l'utilisateur accède à ce formulaire depuis la page « *Modération* ».

La catégorie intitulée « *Autre* » permet à l'utilisateur de saisir un motif qui ne serait pas indiqué dans la liste et de personnaliser sa demande.

Les personnes utilisant cet outil de signalement peuvent laisser un message pour indiquer à l'équipe de modération le lien renvoyant vers le message concerné et apporter toute précision utile sur le contenu signalé. Ce formulaire de contact peut donc être utilisé pour signaler des contenus pouvant être qualifiés de « *fausses informations* ».

jeuxvideo.com / Contactez l'équipe de jeuxvideo.com

Formulaire de contact

Avant de nous contacter, merci de vérifier si votre question n'est pas abordée dans notre [FAQ](#).

Votre nom :

Votre prénom :

Type de demande : ▼

Téléphone :

E-mail :

Votre message :

Protection par reCAPTCHA - [Confidentialité](#) - [Conditions](#)

1.2. Le Conseil souhaite que l'opérateur lui fournisse des informations sur la visibilité, l'accessibilité et l'ergonomie de ce dispositif², et notamment :

- **sa présentation visuelle ;**

Dans un souci de lisibilité, les éléments de présentation visuelle figurent dans les captures d'écran incluses aux réponses apportées au point 1.1.

- **son affichage (visibilité par défaut ou non, visibilité par tous les utilisateurs ou seulement par les utilisateurs titulaires d'un compte) ;**

Le dispositif de signalement accessible aux utilisateurs connectés (tel qu'indiqué au point 1.1.a) est présent par défaut pour les utilisateurs connectés mais celui-ci n'est pas accessible aux utilisateurs non connectés.

Tout utilisateur peut néanmoins recourir au dispositif de signalement qui est présent par défaut sur toutes les pages du site internet jeuxvideo.com (tel qu'indiqué au point 1.1.b).

- **son emplacement à proximité immédiate du contenu ou non ;**

Le dispositif de signalement accessible aux utilisateurs connectés (tel qu'indiqué au point 1.1.a) est situé à proximité immédiate du contenu, dans le bloc de message, celui-ci prenant la forme d'un point d'exclamation encadré de rouge (voir en ce sens les captures d'écran insérées au point 1.1.a).

Le dispositif de signalement accessible à tous les utilisateurs (tel qu'indiqué au point 1.1.b) est situé dans le pied de page du site internet jeuxvideo.com et reste donc visible en permanence.

- **le nombre d'actions nécessaires pour accéder au dispositif de signalement général, et à celui de signalement d'une fausse information ;**

Le dispositif de signalement des fausses informations est inclus au sein des deux (2) dispositifs de signalement des contenus sur le site.

Il est accessible en 1 clic en ce qui concerne le dispositif de signalement accessible aux utilisateurs connectés (tel qu'indiqué au point 1.1.a).

Il est accessible en 2 clics en ce qui concerne le dispositif de signalement accessible à tous les utilisateurs (tel qu'indiqué au point 1.1.b).

- **le nombre d'actions et d'hyperliens nécessaires à l'envoi du signalement d'une fausse information depuis la page du contenu et, le cas échéant, les efforts déployés par l'opérateur pour réduire de façon pertinente le nombre d'actions nécessaires pour l'envoi du signalement ;**

D'une manière générale, les deux dispositifs de signalement sont conçus pour être facilement accessibles et aider l'utilisateur à remplir sa demande le plus rapidement et le plus efficacement possible. Dans les deux cas, il n'est pas nécessaire de valider son signalement pour que l'envoi soit pris en compte. Le fait de cliquer sur « valider » ou « envoyer » génère ainsi automatiquement le signalement - il n'existe aucune demande de confirmation pour l'envoi du signalement.

Pour le dispositif de signalement accessible aux utilisateurs connectés (tel qu'indiqué au point 1.1.a), les actions suivantes sont nécessaires :

² Si les contenus publicitaires bénéficient d'une procédure de signalement spécifique, l'opérateur est invité à le décrire ici ou dans la partie 5 (question 5.5).

1. Cliquer sur le bouton rouge représenté par un point d'exclamation pour signaler le contenu (apparition d'une fenêtre pop-up)
2. Sélectionner le motif de signalement dans la fenêtre pop-up
3. Ajouter une remarque (étape facultative)
4. Cliquer sur le bouton « Valider » et saisir le CAPTCHA (dispositif de sécurité nécessaire pour différencier de manière automatisée un utilisateur humain et un ordinateur)

Seulement trois à quatre actions sont ainsi nécessaires pour signaler un contenu pour les utilisateurs connectés sur le site internet.

Pour le dispositif de signalement accessible à tous les utilisateurs (tel qu'indiqué au point 1.1.b), les actions suivantes sont nécessaires :

1. Cliquer sur le lien « Modération »
2. Cliquer sur le lien « Signaler un contenu illicite »
3. Indiquer le type demande (« Signaler un contenu illicite » étant déjà pré-rempli pour les personnes accédant au formulaire depuis les étapes précédentes)
4. Saisir une adresse email de contact
5. Saisir un message
6. Remplir les informations dans les autres champs (étape facultative)
7. Cliquer sur le bouton « Envoyer » et saisir le CAPTCHA (dispositif de sécurité nécessaire pour différencier de manière automatisée un utilisateur humain et un ordinateur)

L'accès à ce formulaire de signalement nécessite (i) de cliquer sur deux hyperliens, (ii) de remplir au moins deux champs (adresse email de contact et message) et (iii) de cliquer sur le bouton « Envoyer ».

- ***l'existence d'un dispositif de signalement facilement accessible adapté notamment aux personnes en situation de handicap.***

Actuellement, il n'existe pas de dispositif de signalement adapté aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, le dispositif de signalement a été conçu pour être facilement accessible à toute personne naviguant sur le site internet jeuxvideo.com.

1.2.1. L'opérateur précisera si le dispositif décrit est commun à toutes les déclinaisons du service (site internet, application) et à tous les types de contenus (texte, vidéo, image, commentaires, contenus sponsorisés, compte utilisateur) accessibles sur le site.

Les dispositifs de signalement décrits ci-avant sont les mêmes selon les types de contenus consultés sur le site internet jeuxvideo.com et sur l'application mobile.

1.2.2. Il mentionnera les fonctionnalités supplémentaires, développées ou en cours de développement, permettant d'étayer un signalement (possibilité de signaler plusieurs contenus conjointement, d'associer le signalement d'explications, d'une pièce jointe ou d'un lien, etc.).

Les deux dispositifs de signalement évoqués précédemment ne permettent pas d'inclure des pièces jointes. Néanmoins, il est tout à fait possible d'envoyer des pièces-jointes en contactant le service de modération via l'adresse e-mail moderation@jeuxvideo.com.

Aucune fonction supplémentaire n'est actuellement en cours de développement pour étayer le service de signalement.

1.2.3. L'opérateur indiquera au Conseil les éventuels retours des utilisateurs concernant l'accessibilité, la visibilité et l'ergonomie du dispositif de signalement déployé sur son service.

Jeuxvideo.com n'a pas reçu de retours de la part de ses utilisateurs concernant son dispositif de signalement. Le dispositif de signalement mis en place est très utilisé. En 2020, en moyenne 4.728 messages sont signalés par jour sur 174.651 messages postés par jour, soit environ 2,7% des messages postés font l'objet d'un signalement.

Procédure de traitement des signalements

1.3. L'opérateur décrira l'ensemble de la procédure de traitement du signalement d'une fausse information propre à garantir sa pleine effectivité tel que prévu à l'article 11 de la loi du 22 décembre 2018.

1.3.1 Il indiquera les conditions de mise en instruction d'un signalement, en précisant notamment si l'instruction des signalements est systématique ou non. Le cas échéant, il portera à la connaissance du Conseil les critères déclenchant cette mise en instruction. Il précisera les conditions d'élaboration de ces critères (par qui, quand et comment sont-ils établis ou révisés, les objectifs qu'ils poursuivent) et leurs adaptations éventuelles au cours de l'année 2020.

Quel que soit le motif de signalement ou le dispositif de signalement utilisé, le signalement est systématiquement mis en instruction auprès d'un administrateur salarié qui va analyser si le contenu signalé respecte la législation en vigueur ou la charte des forums.

Si le contenu signalé ne respecte pas la législation en vigueur ou la charte des forums alors :

- le contenu signalé est immédiatement supprimé ;
- son auteur est éventuellement sanctionné en fonction de la gravité des propos tenus et son compte peut être empêché de poster à nouveau des messages sur les forums pendant un délai pouvant varier de 1 à 30 jours, voire définitivement dans les cas les plus graves ou en cas de récidive (exclusion du service) ;
- conformément à la législation applicable, notamment à l'article 6.1.7. de la LCEN, certains contenus illicites sont directement signalés aux autorités publiques compétentes sur le site Pharos et notamment si le contenu est de nature à représenter un risque pour la vie des personnes (menace d'attentat, incitation à la violence, aux violences sexuelles, etc...) ou que la personne diffuse des contenus de nature à porter atteinte à la dignité humaine (incitation à la haine raciale, à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle, ou de leur handicap, pornographie infantile), au moyen d'un accès professionnel à la plate-forme « internet-signalement.gouv.fr ».

1.3.2 Il détaillera les moyens déployés pour l'instruction, et notamment :

- **les moyens humains, en précisant le nombre de personnes en charge de cette activité, leur statut (collaborateur ou prestataire de la société) leur formation (initiale et continue), leur localisation géographique, leur langue de travail ainsi que les modalités d'organisation de leur travail (notamment si elles impliquent une astreinte) ;**

L'équipe en charge de la gestion des communautés de jeuxvideo.com est composée de 14 personnes, salariées et basées en France, notamment à Levallois-Perret au siège du groupe

Webedia, soit en télétravail. Ils représentent un tiers des effectifs du site jeuxvideo.com, hors équipes techniques, et assurent une couverture 24h/24, 7j/7.

Le planning de l'équipe est organisé avec une répartition des temps passés garantissant la présence constante d'au moins une personne pour assurer le traitement des alertes. En conséquence, il n'y a pas d'astreinte.

L'ensemble des discussions postées par les utilisateurs étant en langue française avec des utilisateurs principalement domiciliés en France, l'équipe est composée de personnes basées en France, ce qui permet d'assurer la meilleure compréhension du contexte culturel des échanges.

Les administrateurs disposent en majorité au minimum d'une formation initiale de niveau Bac, allant jusqu'à Bac +5 pour certains d'entre eux. Le recrutement se fait notamment au moyen de tests de mise en situation, durant lesquels des messages réels publiés par les utilisateurs et précédemment signalés à la modération leur sont soumis pour examen. Ces messages comportent des critères précis destinés à évaluer, en plus de la connaissance de la réglementation et de la charte d'utilisation du service, les capacités de jugement critique des candidats. Une connaissance approfondie des communautés en général et de celle de jeuxvideo.com en particulier est requise, afin de disposer de la compréhension de l'ensemble des « codes » de ces communautés nécessaire à une modération efficace. Chaque salarié reçoit également une formation interne aux outils internes permettant le traitement des signalements.

L'équipe dispose également d'un encadrement de proximité avec son manager, et échange constamment sur les meilleures pratiques de modération, les évolutions des codes des communautés et les enjeux liés à l'actualité des discussions, sous forme de sessions collectives ou individuelles.

Par exemple, lorsque la crise sanitaire liée au COVID-19 est apparue en France en février/mars 2020, des consignes ont été données pour sensibiliser les collaborateurs sur le traitement des contenus signalés en lien avec cette crise afin d'éviter la propagation de fausses informations à ce sujet. Dans un autre registre, cela fut également le cas à la suite de l'assassinat du professeur Samuel Paty.

- ***les sources dont disposent les modérateurs afin d'effectuer le contrôle des contenus signalés, en précisant leur nature (juridique, journalistique, académique) et l'articulation de ces sources entre elles ;***

Les modérateurs peuvent se fonder sur la charte des forums et les différentes FAQ du site internet pour orienter leurs prises de décision. Par ailleurs, certains articles de presse traitant de la modération sont partagés entre les modérateurs pour aborder des thèmes particuliers.

- ***l'articulation entre l'intervention humaine et l'intervention automatique ; en particulier, une intervention humaine est-elle systématique dans l'instruction et, le cas échéant, dans la décision d'intervenir à l'encontre du contenu ou du compte ;***

Il n'existe pas de moyens automatisés utilisés dans les procédures de traitement des signalements. Le traitement des signalements est exclusivement opéré par une intervention humaine.

- ***les dispositifs spécifiques mis en place afin de garantir une modération efficace lors de situations de crise (formation des équipes de modération aux sujets d'actualité, moyens automatisés renforcés, partenariats exceptionnels avec les fact-checkers...).***

Dans les situations de crise, le Responsable des Communautés ainsi que la Direction du site effectuent un pilotage des indicateurs de volume de contenus signalés et délai de traitement des signalements afin d'adapter si nécessaire le planning de l'équipe, et garantir que son dimensionnement soit suffisant pour maintenir l'objectif de traitement en moins de 24h de 99% des signalements sur toute la durée de la crise.

1.3.3 L'opérateur indiquera s'il a mis en place des moyens humains et/ou automatisés de détection proactive des contenus diffusant de fausses informations. Il indiquera également si le processus d'instruction des contenus détectés est en tout point identique à celui des contenus signalés par les utilisateurs ou sur quels points il diffère le cas échéant.

Il n'y a pas de processus mis en place pour détecter proactivement des contenus diffusant de fausses informations.

1.3.4 L'opérateur présentera également les différentes étapes de l'instruction (décision de mise en instruction d'un signalement, examen du contenu, qualification du contenu, décision prise sur un contenu) et il indiquera s'il existe une procédure d'instruction spécifique en période électorale ou de situation de crise (ex : crise sanitaire).

Comme indiqué précédemment, l'ensemble des signalements reçus par le site internet jeuxvideo.com font l'objet d'un traitement avec pour objectif de traiter plus de 99% des signalements en moins de 24h.

Une vigilance supplémentaire est demandée aux collaborateurs en période de crise ou lors des périodes électorales.

1.3.5 Concernant l'issue de l'instruction, l'opérateur présentera également de façon détaillée :

- **la liste des actions qu'il peut mettre en œuvre vis-à-vis des contenus signalés dont il a considéré qu'ils contenaient de fausses informations, ainsi que des comptes sur lesquels ils ont été publiés ;**

La procédure d'instruction à l'encontre d'un contenu contenant de fausses informations est la même que celle indiquée au point 1.3.1 (voir ci-dessus).

- **les critères amenant à décider de telle ou telle action ;**

Les contenus signalés dont il est considéré à l'issue de la procédure qu'ils contiennent de fausses informations sont supprimés et leur auteur sanctionné d'une exclusion de son compte, temporaire ou définitive. Cette sanction est graduée en fonction de la gravité des informations publiées ou de l'historique des sanctions reçues par cet utilisateur (un utilisateur recevra une

sanction d'autant plus lourde qu'il a précédemment été sanctionné pour d'autres contenus illicites ou hors charte).

Nous tenons cependant à attirer l'attention du Conseil sur les difficultés inhérentes à la qualification d'un contenu comme « fausse information ».

La modération des contenus signalés ne pose aucune difficulté dès lors que le contenu présente un caractère manifestement illicite. Par conséquent, le traitement des signalements liés à des fausses informations comportant également d'autres infractions à la réglementation française tels que les messages négationnistes ou les propos de haine discriminatoire est sans équivoque, et donne lieu à suppression des contenus et sanction des auteurs.

En revanche, la modération des signalements liés exclusivement aux fausses informations stricto sensu est bien plus complexe à mettre en œuvre : le modérateur humain n'est pas nécessairement qualifié ou ne serait-ce qu'habilité à statuer sur la véracité d'une information et donc à la qualifier par lui-même de « fausse information », alors que cette qualification relève parfois de décisions de justice. C'est en particulier le cas lorsqu'un utilisateur diffuse une déclaration d'une personnalité politique factuellement fausse, mais pouvant relever d'une simple opinion politique.

Suivant les réserves énoncées par le Conseil Constitutionnel dans sa décision n°2018-773 DC du 20 décembre 2018, nous retenons la notion de fausse information comme visant « *des allégations ou imputations inexactes ou trompeuses d'un fait de nature à altérer la sincérité du scrutin à venir. Ces allégations ou imputations ne recouvrent ni les opinions, ni les parodies, ni les inexacitudes partielles ou les simples exagérations. Elles sont celles dont il est possible de démontrer la fausseté de manière objective. D'autre part, seule la diffusion de telles allégations ou imputations répondant à trois conditions cumulatives peut être mise en cause : elle doit être artificielle ou automatisée, massive et délibérée.* ».

De fait, afin d'orienter sa décision, le modérateur doit procéder en 3 étapes :

- En premier lieu, le modérateur doit apprécier si les allégations sont inexactes ou trompeuses. Le fait qu'un message puisse apparaître comme exagéré portant sur des faits qui, eux, sont réels, ne saurait être manifestement inexact ou trompeur (TGI de Paris, jugement du 17 mai 2019). Cette première condition peut parfois être difficile à retenir ;
- En deuxième lieu, au-delà des considérations relatives au contenu même de l'information diffusée, il est encore nécessaire de vérifier l'ampleur et les modalités de diffusion. La diffusion doit être cumulativement artificielle ou automatisée, massive et délibérée. Selon les travaux parlementaires et l'exposé des motifs de la loi ayant abouti à l'adoption de l'article 11 de la loi n°2018-1202 du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information, le caractère artificiel ou automatisé, massif et délibéré renvoie à la publication de contenus sponsorisés ou promus au moyen d'outils automatisés notamment via des « bots ». D'une part, comme précisé au sein de ce questionnaire, il n'est pas possible de promouvoir un contenu de manière automatique et massive en contrepartie d'une rémunération sur jeuxvideo.com, et, d'autre part, l'utilisation de bots en vue de publier des contenus de manière automatique et massive n'est pas autorisée sur les espaces de discussion quelle que soit la nature du contenu en cause (ce qui inclut naturellement les contenus qualifiés de fausses informations) ;

- En troisième lieu, il est nécessaire pour le modérateur d'apprécier le caractère manifeste du risque de trouble à l'ordre public ou d'altération à la sincérité d'un des scrutins. Or, les espaces de discussion de jeuxvideo.com permettent à toute personne de contribuer au débat et de contester les contenus diffusés par un utilisateur. En conséquence, il n'est pas rare que les utilisateurs échangent des opinions divergentes faisant même parfois apparaître l'émergence de « camps » défendant telle ou telle idée. Par exemple, le camp des « yorarien » opposant ceux issus du camp des « yakekchose » comme indiqué sur un article du journal Le Monde (https://www.lemonde.fr/pixels/article/2020/03/27/de-yorarien-a-yakekchose-didier-raoult-figure-des-forums-de-jeuxvideo-com_6034716_4408996.html). Dans ce contexte, il semble extrêmement complexe d'appréhender le niveau de risque de trouble à l'ordre public ou d'altération de la sincérité d'un scrutin puisque le service permet l'expression du pluralisme des opinions.

L'équilibre entre le respect de la liberté d'expression et la modération des contenus diffusant de fausses informations requiert d'opérer cette analyse en trois étapes, qui peut dans la pratique se révéler difficile à mettre en œuvre au quotidien. Par conséquent, il nous apparaît que le risque d'erreur dans la prise de décision est particulièrement élevé sans encadrement juridique ou intervention d'un organisme tiers de référence permettant de statuer, en lien avec la jurisprudence.

D'une manière générale, le deuxième critère indiqué précédemment suffit à caractériser une autre infraction sur les espaces de jeuxvideo.com : l'interdiction du flood, c'est-à-dire la publication massive d'informations ou de contenus, de quelque nature que ce soit.

En d'autres termes, avant même qu'un contenu puisse être qualifié comme relevant de la « fausse information » au sens de la loi n°2018-1202 du 22 décembre 2018 relative à la lutte contre la manipulation de l'information, ce contenu sera qualifié comme relevant du « flood » et sera donc interprété comme étant une violation de la charte des forums.

Tous les contenus signalés, y compris ceux pris isolément, sont analysés par l'équipe de modération et peuvent tout de même faire l'objet d'un retrait dès lors que ces contenus auraient vocation à propager de fausses informations susceptibles de causer un trouble à l'ordre public ou d'altérer la sincérité d'un scrutin.

- **les modalités de mise en œuvre de la décision.**

La prise de décision relative au traitement du signalement relève uniquement de moyens humains mais sa mise en œuvre en tant que telle est effectuée au moyen de l'outil technique.

Très concrètement, le modérateur qui accède à un signalement (« Alerte ») en prend connaissance et examine le contenu signalé. Le modérateur doit (i) décider de supprimer ou de conserver le contenu signalé et (ii) sanctionner ou ne pas sanctionner son auteur.

Si le modérateur humain décide de cliquer sur le bouton « Sanctionner », alors le contenu sera automatiquement supprimé, et son auteur sera exclu pour une durée plus ou moins longue en fonction :

- du motif de la sanction choisie par le modérateur ;
- de l'historique des sanctions précédemment appliquées à l'auteur du contenu.

Ainsi, la récidive est prise en compte : un utilisateur ayant eu plusieurs sanctions par le passé sera exclu de la plate-forme pour une durée plus longue que celle qui s'applique à un utilisateur recevant sa première sanction.

L'administrateur a la possibilité de commenter le traitement et de modifier le motif du signalement s'il apparaît que celui-ci a été renseigné de manière erronée par l'utilisateur signalant, ce qui permet un pilotage plus fin des motifs réels de signalement, sans les biais liés à la catégorisation initiale de l'utilisateur qui est parfois erronée.

1.3.6 S'agissant des informations communiquées aux différents utilisateurs concernant l'instruction d'un contenu signalé, l'opérateur précisera :

- **quels sont les utilisateurs informés (l'auteur du signalement, l'auteur du contenu signalé, les utilisateurs ayant interagi avec le contenu signalé, l'ensemble des utilisateurs) ;**
- **pour chacun, quels sont les stades de la procédure qui donnent lieu à une information spécifique adressée aux utilisateurs (envoi d'un signalement, mise en instruction du signalement, issue de l'instruction, raisons précises de la décision prise à cette issue).**

Seuls l'auteur du signalement et l'auteur du contenu signalé sont informés de la procédure selon les modalités indiquées ci-dessous.

Information échangée avec l'auteur du signalement :

Dans le cas du dispositif de signalement pour les utilisateurs disposant d'un compte (cf. point 1.1.a), lorsqu'un signalement est traité par l'équipe de modération, l'auteur du signalement reçoit automatiquement un Message Privé dans sa messagerie jeuxvideo.com pour l'informer des suites données à son signalement (retrait ou non retrait).

Dans le cas du dispositif de signalement destiné à tous les utilisateurs du site internet (cf. 1.1.b), les échanges avec l'équipe de modération ont lieu par mail et une réponse est systématiquement apportée à l'auteur du signalement à l'adresse e-mail qu'il a indiquée lors de l'envoi du formulaire.

Information échangée avec l'auteur du contenu signalé :

Lorsqu'un contenu est supprimé par l'équipe de modération, l'auteur du contenu signalé reçoit automatiquement un Message Privé dans sa messagerie jeuxvideo.com pour l'en informer.

Les informations adressées en message privé lui indiquent le contenu signalé, le motif du signalement, une description du motif, des détails relatifs à la procédure ainsi que des informations complémentaires portant notamment sur la possibilité d'adresser une réclamation au service de modération.

Information à l'ensemble des utilisateurs :

Depuis 2020, si un utilisateur se rend sur l'URL du message ayant fait l'objet d'une suppression, un message indique ce contenu a été supprimé et pour l'une des raisons suivantes :

- Suppression suite à une action de modération
- Suppression suite à la suppression du contenu par son auteur
- Suppression suite à la suppression du compte de l'auteur du contenu

Ci-dessous une capture d'écran d'un message indiquant que le contenu a été supprimé suite à une action de modération.



1.3.7 L'opérateur indiquera au Conseil si des voies de recours internes existent, si elles sont portées à la connaissance des utilisateurs et si oui, desquels. Il précisera notamment :

- **quelles sont les décisions de la plateforme susceptibles d'être contestées ;**

Toutes les décisions prises par la plateforme relatives au retrait ou au non retrait d'un contenu signalé peuvent être contestées.

- **quels sont les utilisateurs en droit d'exercer un recours, dans quel délai la possibilité de recours leur est présentée à l'issue de la décision et par quelle voie ;**

Les auteurs des contenus ayant été supprimés suite à signalement ou les auteurs des signalements ont la possibilité d'adresser un recours auprès de l'équipe de modération en envoyant un e-mail à l'adresse reclamations@jeuxvideo.com.

- **quelles sont les équipes en charge de l'instruction de ces recours ;**

L'équipe en charge de l'instruction de ces recours est l'équipe de modération.

- **quels sont les critères de recevabilité des recours ;**

Afin de garantir à toute personne l'exercice de son droit de réclamation, tous les recours sont considérés comme recevables et traités. Aucun critère de recevabilité n'a donc été mis en place.

- **les conditions dans lesquelles s'effectue l'instruction du recours, en particulier si l'utilisateur à l'origine du recours est en capacité de faire valoir ses explications aux équipes de modération (voire, le cas échéant, aux autres utilisateurs impliqués) ;**

Les recours étant envoyés par email, les utilisateurs peuvent assortir leur message d'un commentaire pour apporter des précisions ou des explications complémentaires.

- **le délai moyen de traitement d'un recours ;**

Tout comme les signalements, les recours sont généralement traités en moins de 24h.

- si les informations sont fournies systématiquement aux utilisateurs s'agissant des recours internes ou s'il existe des **exceptions, prévues ou de fait.**

Les informations sont fournies systématiquement selon les modalités indiquées précédemment.

1.3.8 L'opérateur indiquera au Conseil si ont été développés :

- **des mécanismes d'autoévaluation des procédures et des mesures prises à l'égard d'un contenu signalé et les critères sur lesquels cette évaluation est basée ;**

Il n'existe pas de mécanismes d'autoévaluation systématiques ou automatiques. Néanmoins, des réunions ponctuelles sont organisées chaque année pour soulever les éventuelles problématiques rencontrées et les mesures qui pourraient être mises en place pour améliorer les systèmes de traitements.

- **des mécanismes d'évaluation ou enquêtes de satisfaction de ces procédures et mesures à l'attention des utilisateurs. Le cas échéant, il informera le Conseil de leurs résultats et de la façon dont il les a prises en compte.**

Il n'existe pas de mécanismes d'évaluation ou d'enquêtes de satisfaction portées à l'attention des utilisateurs.

1.4. L'opérateur fournira des informations chiffrées sur la mise en œuvre du dispositif de signalement de fausses informations en 2020, notamment :

- **le nombre de contenus signalés comme fausses informations ;**

Jeuxvideo.com ne dispose pas de statistiques spécifiques aux fausses informations, mais selon les observations empiriques de l'équipe, ceux-ci représentent un volume inférieur à 3% des signalements (similaire aux évaluations de 2019).

- **le nombre de procédures de traitement mises en œuvre ;**

En raison de son adhésion au code de conduite de l'Union Européenne pour lutter contre les discours de haine illégaux en ligne, jeuxvideo.com publie chaque semestre un rapport de transparence dans lequel sont indiquées des informations relatives aux moyens humains mis en oeuvre, aux chiffres clés, aux coopérations mises en place avec les autorités ou les associations spécialisées.

Le volume total de messages postés et de signalements reçus en 2020, tous motifs confondus, étaient les suivants :

- 63.474.929 messages postés (versus 55.494.045 en 2019)
- 1.725.873 messages signalés par les utilisateurs (versus 1.443.735 en 2019), soit 2,7% des messages par rapport au total des messages postés (versus 2,6% en 2019)

- **le nombre de contenus considérés comme étant de fausses informations à l'issue de la procédure de traitement ;**

Parmi les messages signalés (indiqués au point précédent) :

- 72% d'entre eux l'ont été pour des motifs qualifiés par l'utilisateur comme interdits par la charte d'utilisation des forums (spoilers, publicités, ...), soit 1.241.178 contenus ;
- 14% des messages signalés l'ont été pour un motif qualifié par l'utilisateur d'incitation à la haine ou discrimination, soit 239.870 contenus ;

- 14% des messages signalés l'ont été pour des motifs qualifiés par l'utilisateur comme correspondant à d'autres contenus illicites (insultes, diffamation, droits d'auteur...), soit 244.825 contenus.

Les « fausses informations » entrent vraisemblablement dans cette dernière catégorie, aussi selon les observations et pour donner une idée d'ordre de grandeur du phénomène, on peut estimer - avec un risque d'erreur inhérent à toute estimation empirique - que le nombre de contenus signalés comme fausses informations était au maximum de 50 000 messages en 2020, soit un volume légèrement supérieur à une centaine de signalements par jour (sur un total de 4.728 signalements et 173.904 messages postés chaque jour en moyenne en 2020).

- **le délai moyen de traitement d'un signalement ;**

Plus de 99% des signalements reçus par jeuxvideo.com sont traités dans un délai inférieur à 24h.



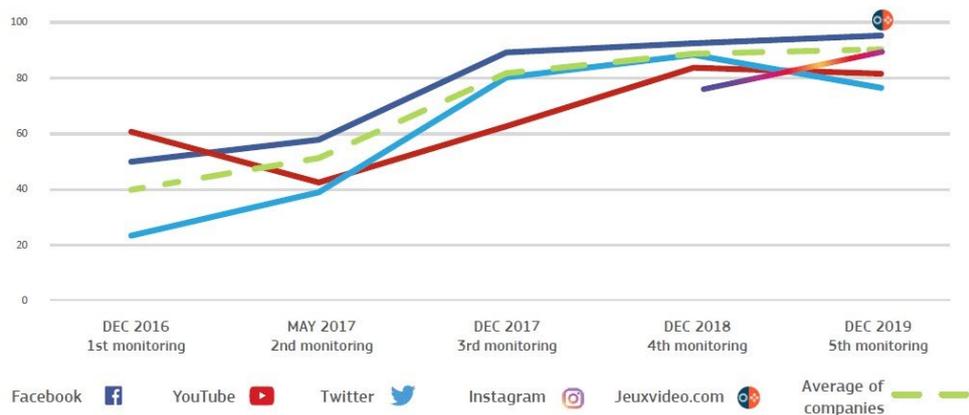
Le 22 juin 2020, la Commission Européenne a publié la 5ème évaluation du Code de Conduite visant à combattre les discours de haine illégaux en ligne (première évaluation pour jeuxvideo.com).

Ce testing, réalisé en France par Pharos et la LICRA au cours du dernier trimestre 2019, reporte que :

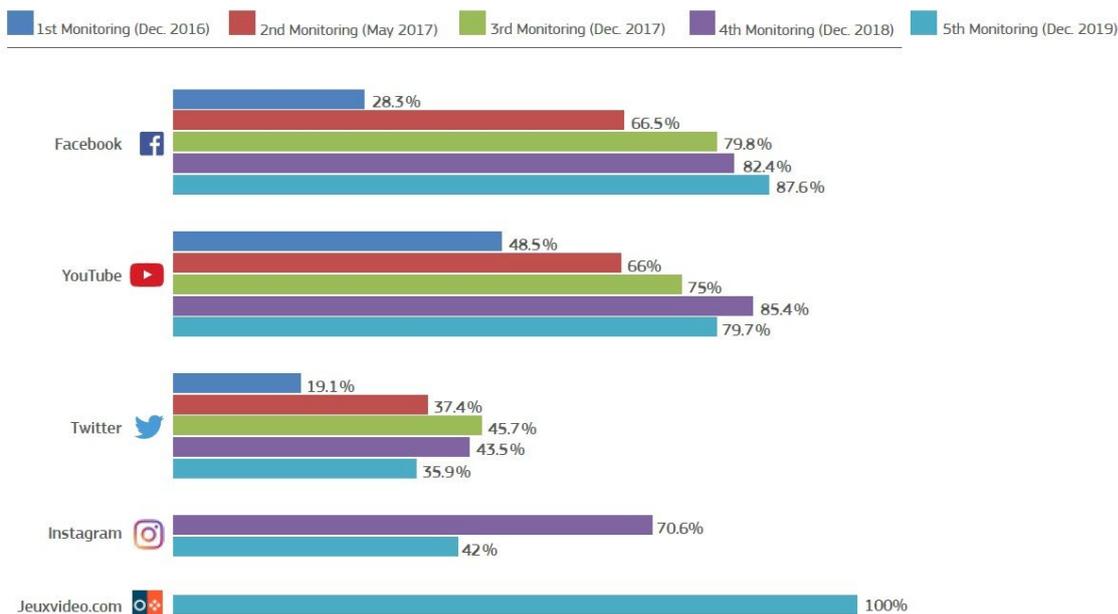
- 100% des signalements effectués sur jeuxvideo.com ont été traités en moins de 24h ;
- 100% des contenus illicites qui ont été signalés sur jeuxvideo.com ont été supprimés.

Une nouvelle évaluation sera mise en œuvre par la Commission Européenne et ses partenaires au cours de l'année 2020.

Percentage of notifications assessed within 24 hours - Trend over time



Removals per IT Company



Source : [5th evaluation of the Code of Conduct](#), Directorate-General for Justice and Consumers, European Commission, June 2020

- **le nombre de recours reçus par l'opérateur à l'issue de la procédure de traitement ;**

Au total, jeuxvideo.com comptabilise en 2020, tout motif de signalement confondus, les chiffres suivants :

- 15.947 recours émanant de personnes ayant fait l'objet d'une sanction
- 1.643 recours provenant de personnes ayant signalé des messages.

Nous n'avons pas procédé à un monitoring du nombre de recours liés au traitement des contenus diffusant de fausses informations susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer l'intégrité d'un scrutin, et ne disposons donc pas du nombre de recours reçus.

Selon nos observations empiriques, nous estimons cependant que ce volume de recours était de l'ordre de moins de 1% de l'ensemble des réclamations reçues sur toute l'année 2020.

- **le budget alloué au traitement des signalements par les utilisateurs depuis l'entrée en vigueur de la loi du 22 décembre 2018 et l'évolution de ce budget entre 2019 et 2020.**



Le budget alloué au traitement de l'ensemble des signalements par les utilisateurs, tous motifs confondus, correspond à la masse salariale de l'équipe en charge de la gestion des

communautés, auquel il convient d'ajouter des coûts de masse salariale de l'équipe en charge des développements techniques des outils propriétaires de modération, ainsi que les charges réelles liées à l'activité de manière générale (transverses au groupe Webedia).

L'opérateur est invité à décrire et analyser la tendance observée pour les indicateurs précités.

Il indiquera comment ces chiffres, ou toute autre donnée relative à la circulation effective de fausses informations sur son service, sont portés à la connaissance des utilisateurs.

La majorité des informations indiquées ci-dessus sont indiquées dans le rapport de transparence publié chaque semestre sur jeuxvideo.com.

1.5. Cas d'usage : l'opérateur partagera également avec le Conseil les procédures qu'il suit dans le cas d'un contenu contenant des éléments reconnus comme faux par des sources fiables d'information et publié sur le service.

Le Conseil ne souhaite pas ici que l'opérateur se prononce sur un cas précis mais qu'il indique quelle est sa méthode de travail sur ce type de cas : il souhaite comprendre les grandes étapes suivies par l'opérateur pour traiter ce type de cas, en précisant à chaque fois les critères présidant aux choix qui peuvent être faits, la nature de l'intervention humaine et les données prises en compte (signalement interne, signalement utilisateur, viralité du contenu, etc.).

Un arbre de décision général pourra être fourni ainsi que des statistiques agrégées sur la performance de ces étapes : taux de contenus détectés en interne avec taux de faux positifs et de faux négatifs, recours à des partenaires pour la qualification des contenus comme relevant de la fausse information ou qualification de ces contenus par des équipes internes, temps moyen constaté entre la diffusion d'un contenu et la première action prise par l'opérateur, actions prises par l'opérateur et impact de ces actions prises sur la circulation du contenu.

Pour éviter la propagation ou la diffusion de fausses informations susceptibles de troubler l'ordre public ou d'altérer la sincérité d'un scrutin, le responsable de l'équipe de modération partage régulièrement en interne des articles de presse spécialisés (incluant les "fact checkers") pour les sensibiliser sur des sujets d'actualité majeurs (par exemple : crise sanitaire, terrorisme, complotisme) susceptibles de faire l'objet de discussions au sein des forums.

Dans le cas où un contenu signalé serait susceptible de contenir de fausses informations eu égard aux articles de presse spécialisés, le contenu pourra être considéré comme violant la charte des forums par le modérateur et donc être supprimé.

Le modérateur pourra ensuite apprécier les conditions dans lesquelles ce contenu a été diffusé et l'intention de son auteur pour lui infliger une sanction éventuelle.

Autres questions

1.6. Le Conseil souhaite savoir si l'opérateur a engagé des discussions avec d'autres opérateurs soumis au titre III de la loi du 22 décembre 2018 afin d'harmoniser leurs dispositifs de signalement des fausses informations respectifs et, le cas échéant, quelles ont été les mesures prises dans le cadre de ces discussions.

L'opérateur pourra porter à la connaissance du Conseil les initiatives qu'il porte visant à renforcer la coopération avec d'autres plateformes (mise en commun et partage de données, remontée d'informations sensibles...).

En 2020, comme en 2019, jeuxvideo.com n'a pas engagé de discussions avec d'autres opérateurs comme il n'a pas non plus été sollicité par d'autres opérateurs dans l'objectif d'harmoniser les dispositifs de signalement.

Nous tenons à attirer l'attention du Conseil sur la différence structurelle qui existe entre les différents opérateurs de plates-formes en ligne : avec un marché essentiellement oligopolistique tenus par des acteurs d'envergure internationale opérant sur un nombre très étendu de pays, qui disposent de moyens sans commune mesure avec ceux des acteurs locaux présents uniquement sur le marché français, il apparaît qu'une telle harmonisation des dispositifs ne pourrait être équilibrée pour les acteurs locaux que dans le cas d'une supervision très étroite d'organismes publics se portant garants de l'équité des échanges.

Jeuxvideo.com est néanmoins favorable à la mise en place d'un bouton de signalement unique sur l'ensemble des plateformes pour permettre aux utilisateurs de pouvoir signaler les contenus qu'ils considèrent comme illicites ou contrevenant aux conditions d'utilisation du service.

1.7. L'opérateur indiquera dans quelle mesure il a tenu compte des recommandations du Conseil énoncées dans son bilan relatif à l'exercice 2019 à compter de sa publication en juillet 2020.

Peu après la publication des recommandations du Conseil en juillet 2020, jeuxvideo.com en a pris connaissance et a préparé un document interne avec toutes les recommandations émises par le Conseil pour considérer les pistes d'amélioration possibles et notamment le fait de rajouter une catégorie de signalement intitulée « fausse information » ou équivalente.

Parmi les recommandations émises par le Conseil, certaines sont d'ores et déjà applicables sur le site internet jeuxvideo.com (par exemple : outil de signalement simplifié avec un maximum de 3 clics pour envoyer un signalement, les possibilités de voie de recours contre les décisions prises par la plateforme, une évaluation interne régulière du dispositif de signalement).

En ce qui concerne l'éducation aux médias et à l'information, jeuxvideo.com publiera en 2021 une page dédiée pour sensibiliser les lecteurs sur la diffusion de fausses informations sur internet et les moyens pour s'en prémunir.

La préoccupation majeure pour jeuxvideo.com réside dans le fait de lutter contre les contenus illicites diffusés sur sa plateforme et notamment les contenus haineux, discriminatoires, négationnistes, faisant l'apologie du terrorisme, injurieux, pornographiques ou des contenus spécifiquement interdits sur les espaces de discussion (spoilers par exemple) qui constituent le plus grand nombre de contenus signalés et supprimés par les services de modération.

Or, parmi l'ensemble des signalements reçus par jeuxvideo.com, environ un tiers des signalements (33%) sont rejetés car le contenu n'est pas considéré comme illégal ou contraire à la charte des forums. Le fait de rajouter un motif de signalement intitulé « fausse information » sur jeuxvideo.com serait susceptible d'augmenter considérablement le taux de ces signalements rejetés. Pour assurer un traitement optimal des signalements émis sur la plateforme jeuxvideo.com, il a ainsi été décidé de ne pas rajouter une catégorie de signalement intitulée « fausse information ». Cette raison est liée aux spécificités de la plateforme jeuxvideo.com qui ne permet pas à ses utilisateurs de propager massivement des informations de quelque nature que ce soit (y compris des contenus pouvant ainsi propager de fausses informations).

1.8. L'opérateur est invité à indiquer au Conseil l'impact de la crise sanitaire sur son dispositif de signalement de fausses informations et, notamment, les adaptations qu'il a pu être amené à lui apporter en conséquence.



La crise sanitaire liée au COVID-19 n'a pas eu d'impact significatif sur le service de modération. La majorité des collaborateurs de l'équipe de modération (8 personnes sur 14) était d'ores et déjà en télétravail avant la survenance de la crise sanitaire. Lorsque le confinement généralisé a été mis en place, les autres collaborateurs se sont également retrouvés en télétravail. Le service informatique de Webedia se tient à la disposition des collaborateurs pour leur fournir les outils nécessaires à la poursuite de leurs fonctions en télétravail.

2. Transparence des algorithmes

Jeuxvideo.com ne dispose d'aucun algorithme régissant l'organisation, la sélection et l'ordonnement des contenus sur l'ensemble de ses espaces.

L'ensemble des contenus publiés sont accessibles à l'ensemble des utilisateurs, sans aucune intervention quelconque d'un algorithme basé sur des données personnelles de profil ou de consommation antérieure de contenus sur la plateforme.

Le tri des contenus se fait soit par ordre chronologique ou antéchronologique, par exemple :

- un sujet de discussion (« topic ») remonte en tête de liste lorsqu'une réponse vient d'y être apportée ;
- le dernier message posté dans un topic s'affiche sur la dernière page ;
- dans les articles, le commentaire le plus récent est affiché en premier ;
- etc...

De ce fait, aucune des questions du Conseil liées à la transparence des algorithmes n'est applicable à Jeuxvideo.com.

3. Promotion des contenus issus d'entreprises et d'agences de presse et de services de communication audiovisuelle

Les contenus hébergés sur jeuxvideo.com (forums, espaces de commentaires, avis lecteurs...) sont publiés principalement par des individus (personnes physiques) et non par des personnes morales. Aussi les entreprises, agences de presse ou services de communication audiovisuelle ne publient aucun contenu sur les espaces hébergés par jeuxvideo.com.

En tout état de cause, les questions du Conseil liées à la promotion des contenus issus d'entreprises et d'agence de presse et de services de communication audiovisuelle ne sont pas applicables à jeuxvideo.com.

4. Lutte contre les comptes propageant massivement de fausses informations

Les indications suivantes s'appliquent aux opérateurs qui auraient mis en œuvre des mesures relatives à la lutte contre les comptes propageant massivement de fausses informations au titre des mesures complémentaires prévues par l'article 11 de la loi du 22 décembre 2018.

Sur un forum de discussion, les contenus postés sont par nature accessibles à l'ensemble des internautes, et affichés de manière chronologique ou antéchronologique, aussi il n'existe pas de moyen de propagation massive desdits contenus, qu'elle qu'en soit leur nature.

Certains utilisateurs tentent de contourner ces limitations structurelles en usant de stratégies « artisanales » visant à renforcer et maintenir une visibilité de leur contenu sur la page d'accueil d'un forum, qui concentre le trafic le plus important. Les fils de discussion restant visibles en « homepage » sont simplement les derniers fils créés ou ayant obtenu une réponse récente, aussi les utilisateurs qui souhaiteraient renforcer la visibilité de fausses informations qu'ils auraient publiées peuvent procéder à des comportements de « flood », qui tiennent davantage de la « multi-publication » d'un même contenu que d'une quelconque « propagation » *stricto sensu* :

- « flood » intra-fil de discussion : il s'agit de poster constamment des réponses dans un fil de discussion, dans l'objectif de maintenir le fil de discussion voulu en page d'accueil du forum pendant plusieurs heures ;
- « flood » de fils de discussion : il s'agit de créer un grand nombre de fils de discussion différents et qui portent tous sur la même thématique. L'objectif est d'avoir pendant plusieurs heures plusieurs fils sur un thème donné présents en homepage.

Comme en atteste la charte d'utilisation, le « flood » est interdit sur les espaces : « *Sur les forums de jeuxvideo.com ne sont pas autorisés non plus : [...] les messages dans le but de nuire au forum tel que le « flood ».*

Ces « floods » sont aisément repérables par les utilisateurs, et par voie de conséquence, dans le cas où un flood se produit sur jeuxvideo.com, il est dans la majorité des cas signalés par les utilisateurs.

En fonction de la gravité des comportements, les comptes responsables du flood peuvent être exclus du service et donc empêchés de poster à nouveau sur les espaces.

Identification et définition des pratiques de diffusion massive de fausses informations

4.1. Le Conseil souhaite savoir comment l'opérateur appréhende la notion de comptes propageant massivement de fausses informations, telle que mentionnée à l'article 11 de la loi du 22 décembre 2018.

L'opérateur déclinera les différentes catégories de pratiques de diffusion massive de fausses informations qu'il identifie sur son service, en en donnant leur définition, leur seuil éventuel de déclenchement et en les caractérisant, au égard notamment de leur origine (type d'acteur), de leurs moyens de diffusion (exclusivement algorithmiques et/ou humains) et de la nature de l'objectif poursuivi par leurs émetteurs (exclusivement économique et/ou politique, ou autre).

Il indiquera, pour chacune de ces catégories, s'il s'agit d'une pratique interdite dans les règles d'utilisation de la plateforme.

Quelle que soit la nature du contenu, il est strictement interdit de le diffuser massivement sur les espaces de discussion de jeuxvideo.com ; cette pratique est considérée comme du « flood » et interdite par la charte des forums.

De ce fait, la propagation massive de fausses informations semble très limitée sur les espaces de discussion de jeuxvideo.com (forums ou commentaires d'articles).

Il n'existe pas de critère spécifique pour apprécier le caractère massif de la propagation de fausses informations mais un contenu sera considéré comme étant massivement propagé en faisant appel au faisceau d'indices suivant :

- Un fil de discussion reste en page d'accueil d'un forum pendant plusieurs heures ;
- Un même thème est abordé au sein d'un grand nombre de fils de discussion différents ;
- Un contenu identique ou quasi-identique est diffusé dans un ou plusieurs fils de discussion différents ;
- Un contenu est diffusé à plusieurs reprises par une machine (un « bot »).

Selon le contenu massivement diffusé, nous vérifions si l'information diffusée est conforme à la réglementation française ou à notre charte (contenu terroriste, contenu discriminatoire, atteinte au droit d'auteur). Si le contenu ne l'est pas, nous le supprimons et sanctionnons son auteur d'une interdiction de poster pendant une certaine durée voire d'un blocage définitif de son compte. Dans tous les cas, les messages diffusés de façon massive seront modérés car contraires à la charte des forums.

Dans le cas où un même thème (hors fausses informations) est abordé au sein d'un grand nombre de fils de discussion différents, un modérateur du forum peut fusionner ces fils de discussion pour que le thème soit uniquement abordé dans ce fil de discussion.

4.2. L'opérateur est invité à fournir :

- ***la liste ou, à défaut, des exemples d'opérations de propagation de fausses informations soutenues par des entités étatiques ou institutionnelles observées et identifiées sur son (ses) service(s) et les mesures prises à leur égard ; il indiquera le cas échéant, s'il coopère avec les autorités ainsi que d'autres opérateurs dans le but de mieux détecter et de prévenir ces phénomènes ;***

Comme indiqué au point 3, les contenus hébergés sur jeuxvideo.com (forums, espaces de commentaires, avis lecteurs...) sont publiés principalement par des individus (personnes physiques) et non par des personnes morales. À cet égard, il convient de préciser que le service de modération de jeuxvideo.com n'a pas connaissance de l'existence de comptes qui seraient soutenus par des entités étatiques ou institutionnelles.

- ***des exemples de pratiques individuelles ou à l'échelle d'un petit groupe d'utilisateurs de comportements trompeurs et abusifs massifs (ex. : multidiffusion, publication à répétition) observées et identifiées sur sa (ses) plateforme(s), ainsi que les moyens mis en œuvre pour y lutter.***

Il existe parfois que des utilisateurs essaient de partager massivement des contenus de toute nature via les espaces de discussion de jeuxvideo.com. Ces pratiques sont clairement identifiées comme interdites par la charte des forums et peuvent faire l'objet de sanctions.

Par exemple :

- Utilisation de « bots » : il peut arriver qu'un utilisateur programme un script (un « bot ») pour créer et diffuser massivement des contenus sur les espaces de discussion. Ces scripts peuvent être identifiés automatiquement par le service informatique et les contenus ainsi diffusés font généralement l'objet d'une suppression. L'auteur du compte ayant diffusé ces contenus est également sanctionné selon la gravité des faits.
- Système du « up » : le tri des contenus se faisant par ordre chronologique ou antéchronologique, certains utilisateurs de forums postent des messages intempestifs (souvent par un simple « up ») dans un fil de discussion afin de le faire remonter en tête de liste du forum. En général, le message « up » sera supprimé et en cas d'abus massif, l'auteur du contenu peut recevoir un avertissement ou une sanction.

Moyens de lutte contre la diffusion massive de fausses informations

4.3. Pour chacune des catégories de pratiques de diffusion massive de fausses informations identifiées en 4.1, l'opérateur indiquera les mesures et moyens (humains et technologiques) qu'il a pris afin de :

- **détecter de telles pratiques et les comptes qui y ont recours,**

Comme expliqué au point 4.1, il n'existe pas de pratiques spécifiques à la lutte contre la diffusion massive de fausses informations sur jeuxvideo.com mais il existe toutefois des pratiques permettant de lutter contre la diffusion massive de contenus, quelle qu'en soit leur nature.

- Les mesures et moyens humains mis en œuvre pour lutter contre la diffusion massive de contenus quelle qu'en soit leur nature sont les suivants :

Les modérateurs d'un forum sont vigilants pour détecter si un thème est abordé à de multiples reprises et, le cas échéant, peuvent intervenir pour procéder à la clôture de certains fils de discussion afin de recentrer le débat au sein d'un seul et même fil de discussion.

Dans le cas où un signalement indique qu'un contenu est massivement propagé sur les espaces de discussion, un modérateur intervient pour vérifier l'étendue de la propagation du contenu et le cas échéant prendre les mesures nécessaires pour cesser cette diffusion massive.

- Les mesures et moyens technologiques mis en œuvre pour lutter contre la diffusion massive de contenus quelle qu'en soit leur nature sont les suivants :

Tout nouvel utilisateur qui poste un message sur les espaces de discussion devra nécessairement remplir un « Captcha » lors de la saisie de ses premiers messages pour s'assurer qu'il s'agit d'une personne et non pas d'un « bot ».

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- **faire obstacle à ces pratiques et à ces comptes s'agissant :**
 - **de la procédure d'intervention à leur rencontre : mesures prises (avertissement, restriction des droits, mise en quarantaine, déréférencement, suppression du contenu, du compte, etc.), gradation de ces mesures et critères déclenchant l'application de chacune d'elle ;**

Selon la gravité des faits constatés, les mesures prises à l'encontre d'un compte partageant massivement des informations, de quelque nature que ce soit, peuvent être :

- un avertissement ;
- une suppression du contenu litigieux ;
- une augmentation du karma de l'utilisateur (le karma est un indicateur utilisé sur le site internet pour apprécier l'attitude générale de l'utilisateur ; plus le compte a posté de contenus hors charte, plus son karma sera élevé, et plus l'utilisateur sera banni longtemps du service en cas de nouveau post hors charte) ;
- un bannissement temporaire ou définitif du compte.

Les mesures indiquées ci-dessus peuvent être complémentaires (par exemple : avertissement et suppression du contenu) et dépendent également du « karma » associé au compte de l'utilisateur.

- **de la lutte contre l'accélération et la viralité des contenus contenant de fausses informations.**

D'une manière générale, pour lutter contre la propagation massive de contenus, de quelque nature que ce soit, les moyens suivants sont mis en œuvre :

- une interdiction dans la charte des forums ;
- des fils de discussion sont épinglés dans certains forums pour rappeler certaines règles d'utilisation du forum et notamment l'interdiction de publier des contenus destinés à mettre en avant un fil de discussion (par exemple via un « up ») ;
- des contenus peuvent parfois être publiés par un administrateur pour rappeler les règles de bienséance du forum lorsque sont constatées des dérives importantes.

4.4. Le Conseil souhaite disposer de données chiffrées sur les mesures de lutte prises par l'opérateur contre les comptes propageant massivement de fausses informations, notamment, pour chacune des catégories de pratiques identifiées en 4.1 :

- **le nombre de comptes propageant massivement de fausses informations détectés sur le service, et leur proportion dans le nombre total de comptes sur le service ;**
- **les origines de cette détection (moyens technologiques, signalements par des tiers, signalements en interne) et leur répartition ;**
- **parmi les comptes détectés, le nombre de ceux ayant fait l'objet d'une instruction par l'opérateur et de ceux ayant fait l'objet de mesures (en déclinant par types de mesures) ;**
- **les moyens financiers et humains mis en œuvre par l'opérateur pour lutter contre les comptes propageant massivement de fausses informations ;**
- **dans le cas où ces comptes auraient fait l'objet de recettes, la rémunération tirée de ces comptes et celle reversée à leur titulaire en 2020, ainsi que les mesures éventuellement**

prises pour limiter cette rémunération pendant et après la phase d'instruction d'un compte détecté ou signalé comme propageant massivement de fausses information.

Jeuxvideo.com ne dispose pas de données chiffrées sur les mesures de lutte prises contre les comptes propageant massivement de fausses informations.

Informations aux utilisateurs sur la diffusion massive de fausses informations

4.5. L'opérateur décrira les dispositifs de suivi et de statistiques des mesures de détection et de traitement des pratiques et comptes propageant massivement de fausses informations, et notamment :

- **si ces dispositifs sont à usage interne ou s'ils sont accessibles aux utilisateurs, et selon quels forme et niveau de détail ;**
- **les informations suivies et mesurées : définition(s) de comptes propageant massivement de fausses informations ; nombre de comptes détectés, signalés, traités (par des moyens humains d'une part, et des outils technologiques d'autre part) ; caractéristiques des comptes et des contenus concernés ; actions prises ; résultats ;**
- **les modalités de consultation et de téléchargement de ces informations par l'utilisateur.**

Jeuxvideo.com ne dispose pas de dispositifs de suivi et de statistiques des mesures de détection et de traitement des pratiques et comptes propageant massivement de fausses informations.

4.6. L'opérateur indiquera si le service dispose d'un espace d'information renseignant les utilisateurs sur les pratiques liées à l'utilisation de comptes propageant massivement de fausses informations susceptibles d'entraîner une intervention de sa part et, le cas échéant :

- **l'information des utilisateurs sur les risques encourus notamment dans les cas de création de comptes dans des volumes anormaux, de partage de contenus à des fréquences anormales et d'utilisation de renseignements faux, volés ou trompeurs ;**
- **la manière dont cette information est fournie à l'utilisateur : quelle forme prend-elle, où se situe-t-elle, est-elle claire et accessible ? est-elle notifiée à l'utilisateur (ou nécessite-t-elle une recherche de sa part) et, le cas échéant, dans quelle(s) situation(s) ?**

Voir en ce sens la réponse formulée au point 4.3.

Autres questions

4.7. L'opérateur décrira les mesures et moyens mis en œuvre pour détecter les pratiques de deepfakes, les comptes y ayant recours et lutter contre ce phénomène.

Il indiquera le nombre de deepfakes propagés à des fins de diffuser de fausses informations sur son service dont il a eu connaissance.

Jeuxvideo.com ne dispose ni d'outils permettant de détecter les pratiques de « deepfakes » ni de statistiques y afférant.

4.8. L'opérateur décrira les pratiques dont il a eu connaissance consistant à générer un trafic ou un engagement artificiel massif pour propager fortement un contenu en augmentant sa viralité (achat/vente de faux abonnés, fraude aux clics...) ainsi que les mesures mises en œuvre à leur rencontre.

Il indiquera, parmi les contenus connus comme contenant de fausses informations, combien ont bénéficié de ces pratiques.

Jeuxvideo.com a seulement connaissance de la pratique du recours aux « bots » pour diffuser massivement des contenus similaires ou identiques sur ses espaces de discussion. Les mesures prises à l'encontre de ces utilisateurs sont indiquées aux points précédents et notamment au point 4.3..

4.9. L'opérateur indiquera dans quelle mesure il a tenu compte des recommandations du Conseil énoncées dans son bilan relatif à l'exercice 2019 à compter de sa publication en juillet 2020.

En raison de la nature des espaces de discussion de jeuxvideo.com, les recommandations du Conseil ont été prises en considération mais ont dû être adaptées.

Tout d'abord, jeuxvideo.com ne tire aucune recette des comptes propageant massivement des contenus via les espaces de discussion et ne peut donc partager d'informations sur ces recettes publicitaires. La nature et la typologie des revenus issus du site de jeuxvideo.com sont détaillés dans les questions liminaires de ce questionnaire.

Ensuite, jeuxvideo.com ne disposant pas de procédures ou de moyens spécifiques à la détection et au traitement des comptes propageant massivement de fausses informations, seules des informations générales relatives à la lutte contre les comptes propageant massivement des contenus, de quelque nature que ce soit, peuvent être partagées au Conseil (voir en ce sens les différentes réponses apportées au sein du présent point 4).

Enfin, jeuxvideo.com informe déjà régulièrement depuis des années ses utilisateurs sur l'interdiction de propager massivement des contenus sur les espaces de discussion. Les utilisateurs sont donc bien avertis que ces pratiques sont interdites et susceptibles de sanction en fonction de la gravité des faits constatés.

4.10. L'opérateur indiquera, dans le cadre de sa lutte globale contre les comptes propageant massivement de fausses informations, les nouvelles mesures initiées en 2020, notamment celles prises dans le cadre de la crise sanitaire mondiale.

Les outils actuels permettant de limiter de manière satisfaisante les comptes propageant massivement des contenus, de quelque nature que ce soit, aucune mesure supplémentaire n'a été initiée en 2020.

5. Mesures de lutte contre les fausses informations en matière de communications commerciales et de promotion des contenus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général

Le site jeuxvideo.com ne perçoit aucune rémunération en contrepartie de la promotion de contenus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général.

En conséquence, les questions du conseil relatives à ladite promotion des contenus d'information ne sont pas applicables à jeuxvideo.com.

6. Favoriser l'éducation aux médias et à l'information

Actions d'éducation aux médias et à l'information

6.1. L'opérateur est invité à déclarer au Conseil s'il a développé ou mis en place :

- **des outils permettant aux utilisateurs d'identifier la fiabilité des informations et sources d'informations qui sont proposées sur le service ;**

Pour le moment, aucun outil n'a été développé ou mis à disposition des utilisateurs pour leur permettre d'identifier la fiabilité des informations qui sont diffusées sur les espaces de discussion.

Comme indiqué à titre liminaire au sein du questionnaire, deux actions sont envisagées pour sensibiliser les utilisateurs aux fausses informations : la mise en place d'une page dédiée pour conseiller sur la détection des fausses informations ainsi qu'un bandeau qui pourra apparaître sur certains topics et qui redirigera vers des sites d'informations fiables.

En ce qui concerne les informations diffusées par l'équipe éditoriale, celles-ci peuvent comprendre des liens renvoyant vers des sources ou des communiqués de presse.

- **des actions ciblées sur le service afin de sensibiliser les utilisateurs à une utilisation maîtrisée de celui-ci (ex : encart d'information au moment de la publication d'un message, rappel des règles de savoir-vivre en ligne, etc.), qu'elles soient menées par l'opérateur seul ou en partenariat ;**

Lorsqu'un utilisateur souhaite poster un contenu sur les espaces de discussion de jeuxvideo.com, celui-ci doit saisir le message dans un bloc de texte. À l'intérieur de ce bloc de texte, un message en filigrane est systématiquement visible et comporte la mention suivante : « Pour que les discussions restent agréables, nous vous remercions de rester poli en toutes circonstances. En postant sur nos espaces, vous vous engagez à en respecter la charte d'utilisation. Tout message discriminatoire ou incitant à la haine sera supprimé et son auteur sanctionné. »

Ci-dessous une capture d'écran du bloc de saisie du message :



- **plus généralement, des actions qu'il aurait menées, accompagnées ou promues en matière d'éducation aux médias et à l'information dans le domaine de la lutte contre la désinformation en ligne, et leur nombre (en distinguant en fonction de la nature de son implication) ;**

Lors de la survenance de la crise sanitaire en mars 2020, une campagne de communication a été mise en place en partenariat avec le Service d'information du Gouvernement pour diffuser, sur les espaces de communication de jeuxvideo.com, une bannière invitant à respecter un geste barrière. Le fait de cliquer sur cette bannière renvoyait vers une page dédiée au coronavirus sur le site internet du gouvernement.

- **Nom de la campagne, de l'outil ou de l'action de soutien (indiquer le lien URL) :**
PRÉVENTION CORONAVIRUS
- **Partenariat (NB : préciser si c'est un partenariat initié par l'opérateur ou une réponse à une sollicitation) :** Campagne mise en œuvre avec le Service d'information du Gouvernement (SIG)
- **Nature de l'implication de l'opérateur :** mise à disposition d'espaces de communication sur le site internet jeuxvideo.com
- **Public(s) visé(s) :** jeunes / forums de Jeuxvideo.com
- **Pays / région (s) visé(s) :** France
- **Dates de début et de fin :** du 4 mars 2020 au 31 mars 2020
- **Données sur les audiences touchées (si aucune, préciser les difficultés rencontrées) :** audience francophone - Jeunes de 15-30 ans



La bannière concernée :



Relations avec le monde de la recherche

6.2. Il renseignera le Conseil sur les relations qu'il entretient avec le monde de la recherche et les initiatives qu'il a conduites ou soutenues dans ce domaine en France, ou impliquant la recherche française, ainsi que la publicité qu'il aurait faite de ces initiatives.

En particulier, il indiquera et décrira les partenariats qu'il aurait conclus dans ce cadre :

- **visant à mieux cerner certains comportements et phénomènes liés à la diffusion de fausses informations en ligne et précisera les moyens qu'il met à leur disposition (ex. : concernant la propagation de fausses informations, l'opérateur donne-t-il accès à des données, notamment via une API ; si oui, sous quelles conditions cet accès est-il possible ?) ;**
- **visant à vérifier la qualité des systèmes de recommandation et de modération du service qu'il opère en termes d'explicabilité, de loyauté et d'équité et, le cas échéant, proposer des pistes d'amélioration.**

L'opérateur indiquera et décrira au Conseil les protocoles existants ou en construction avec le monde de la recherche portant sur le partage et l'exploitation des données.

Enfin, s'il n'a conclu aucun partenariat avec le monde de la recherche, il indiquera au Conseil les raisons et/ou les difficultés rencontrées.

Jeuxvideo.com n'a pas conclu de partenariat avec le monde de la recherche.

Autres questions

6.3. L'opérateur indiquera dans quelle mesure il a tenu compte des recommandations du Conseil énoncées dans son bilan relatif à l'exercice 2019 à compter de sa publication en juillet 2020.

Comme indiqué précédemment, le service jeuxvideo.com compte mettre en ligne une page destinée à ses utilisateurs pour les aider à identifier les fausses informations ainsi qu'un bandeau qui pourra apparaître dans certains topics en fonction de la sensibilité du sujet abordé.

6.4. Il indiquera l'impact de la crise sanitaire sur ses actions en faveur de l'éducation aux médias et à l'information et notamment, les adaptations qu'il a pu être amené à lui apporter en conséquence.

La crise sanitaire n'a pas impacté les actions de jeuxvideo.com sur ses actions en faveur de l'éducation aux médias et à l'information.