

## **Arcom**

# Guide de candidature au statut de signaleur de confiance

## Sommaire

<b>Partie 1 : Guide sur le régime des signaleurs de confiance .....</b>	<b>3</b>
I. Informations générales sur le régime des signaleurs de confiance .....	3
II. Cadre juridique du régime des signaleurs de confiance.....	4
II. 1. Liste non exhaustive des types d'organismes éligibles .....	4
II. 1bis. Liste des critères de sélection .....	4
II. 2. Portée du statut .....	5
II. 2bis. Durée d'attribution et conditions de renouvellement du statut.....	5
II. 3. Obligations des plateformes en ligne : la mise en place de mesures techniques et organisationnelles.....	5
II. 4. Obligations des signaleurs de confiance.....	6
II. 4. 1. Types de contenus concernés.....	6
II. 4. 2. Liste des domaines d'expertise.....	6
II. 4. 3. Publication d'un rapport annuel détaillé.....	7
II. 4. 4. Les modalités des mécanismes de notification.....	8
II. 5. La révocation du statut .....	8
<b>Partie 2 : Directives de candidature au statut de signaleur de confiance.....</b>	<b>10</b>
I. Instructions relatives à la candidature et aux modalités de dépôt .....	10
II. Pièces justificatives et instruction des candidatures .....	11
<b>Annexes : Les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques .....</b>	<b>12</b>
I. Régime des signaleurs de confiance .....	12
II. Définition des contenus illicites au sens du RSN .....	15
III. Règles encadrant les mécanismes de signalement .....	15

## **Partie 1 : Guide sur le régime des signaleurs de confiance**

### **I. Informations générales sur le régime des signaleurs de confiance**

Le [Règlement européen sur les services numériques](#) (RSN) a pour objectif de responsabiliser les activités des acteurs du numérique afin qu'ils luttent contre la propagation, sur leurs services, de contenus illicites ou préjudiciables. Le texte instaure notamment à cet effet le régime des signaleurs de confiance. Ceux-ci coopèrent de manière privilégiée avec les plateformes en ligne, qui doivent traiter leurs signalement de manière prioritaire, pour faciliter le retrait ou le blocage de l'accès aux contenus illicites.

Le RSN est applicable depuis août 2023 aux très grandes plateformes et très grands moteurs de recherche en ligne, utilisés par plus de 45 millions d'utilisateurs européens chaque mois. Il s'applique à toutes les plateformes en ligne depuis le 17 février 2024.

Les organismes intéressés par le statut de signaleur de confiance doivent s'adresser à une des autorités désignées pour faire appliquer le RSN dans l'État membre où ils sont établis : le coordinateur pour les services numériques (CSN). C'est ce dernier qui a la charge d'évaluer leur dossier de candidature et d'attribuer le statut aux candidats répondant aux critères imposés par le RSN. En France, la loi du 21 mai 2024 visant à sécuriser et réguler l'espace numérique désigne l'Arcom en tant que coordinateur pour les services numériques.

Le statut de signaleur de confiance sera attribué sur demande formulée par une entité, qui devra remplir des critères fixés par le RSN, à savoir : expertise, indépendance vis-à-vis des plateformes, diligence, précision et objectivité.

**Le considérant 61 du RSN précise que le nombre de signaleurs de confiance devra être « limité »<sup>1</sup>. Si aucun quota n'est fixé, une attention devra être portée à ce nombre afin de garantir la valeur ajoutée du mécanisme des signaleurs de confiance.**

Pour cela, le RSN encourage les professionnels à utiliser le mécanisme de signalement de confiance par l'intermédiaire de leurs fédérations. L'Arcom invite ainsi les fédérations et associations professionnelles à se porter candidates afin d'œuvrer, au nom de leurs membres, à la détection et la lutte contre les contenus illicites en ligne (s'agissant notamment des infractions au droit de la propriété intellectuelle).

En France, l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom), désignée CSN, attribue ce statut et en assure le contrôle.

Les plateformes devront prendre des mesures techniques et organisationnelles à la fois pour prioriser les notifications reçues des signaleurs de confiance et prendre une décision sur le contenu signalé par l'organisme dans les meilleurs délais.

**Toute question ou demande de clarification concernant le contenu de ce guide et la procédure de candidature pourra être adressée à l'adresse suivante : [signaleurs-de-confiance@arcom.fr](mailto:signaleurs-de-confiance@arcom.fr).**

---

<sup>1</sup> Voir annexe : « Les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques ».

## **II. Cadre juridique du régime des signaleurs de confiance**

### **II. 1. Liste non exhaustive des types d'organismes éligibles**

Le **considérant 61**<sup>2</sup> éclaire le périmètre des organismes éligibles au statut de signaleur de confiance.

Il indique que les organismes en mesure de présenter leur candidature peuvent être des entités du secteur public ou privé, à but lucratif ou non lucratif (par exemple fédération, association, entreprise, ONG, syndicats, etc.).

**Il précise que les personnes physiques sont exclues du statut.**

#### II. 1bis. Liste des critères de sélection

**L'article 22 du RSN** précise dans son **paragraphe 2**<sup>3</sup> que les entités candidates devront démontrer leur capacité à répondre à certaines exigences pour se voir attribuer le statut de signaleur de confiance.

L'entité devra donc démontrer qu'elle possède :

- une expertise en matière de détection et de lutte contre un ou plusieurs types de contenus illicites en ligne donnés ;
- la connaissance du(es) droit(s) national(aux) et européen sur ce ou ces types de contenus illicites en ligne ;
- une expertise technique sur ce ou ces types de contenus illicites en ligne (exemple : non-conformité des produits) ;
- une expertise dans l'utilisation des technologies numériques.

L'entité devra attester de son **indépendance** vis-à-vis des plateformes :

- dans la prise de décision (aucune supervision d'une ou plusieurs plateformes sur l'activité de signalement) ;
- s'agissant de son personnel (devant être indépendants des plateformes) ;
- en matière de financement : les sources de financement provenant d'une plateforme en ligne ne doivent pas constituer la majeure partie du budget de l'entité désignée signaleur de confiance. De plus, tout financement provenant d'une plateforme doit être lié à des objectifs et/ou activités spécifiques et clairement définis.

Enfin l'entité devra prouver qu'elle est en capacité d'effectuer ses activités de signalement de **manière « diligente, précise et objective » incluant :**

- une précision et un bon niveau de qualité des signalements ;
- des ressources humaines, techniques et financières suffisantes pour pratiquer l'activité de signaleur de confiance ;
- un engagement manifeste en faveur de la sécurité des utilisateurs et du respect de leurs droits.

C'est au regard du respect de ces critères que l'Arcom évaluera les entités candidates afin de vérifier leur capacité à mener à bien cette activité dans les conditions fixées par le RSN.

---

<sup>2</sup> Id.

<sup>3</sup> Id.

En conclusion, les entités candidates doivent :

- disposer d'une **expertise** et de **compétences particulières** aux fins de **détecter, d'identifier et de notifier** des contenus illicites ;
- être **indépendantes** de tout fournisseur de plateformes en ligne ;
- exercer leurs activités aux fins de la soumission des notifications de **manière diligente, précise et objective**.

## **II. 2. Portée du statut**

Dès lors que le statut aura été attribué à une entité, il sera reconnu et valable :

- **sur toutes les plateformes en ligne soumises au RSN**, quel que soit leur pays d'établissement au sein de l'Union européenne (sauf micro-entreprises et petites entreprises, non soumises à [l'article 22 du RSN<sup>4</sup>](#)) ;
- **dans la limite des domaines d'expertise et des pays dont le candidat a indiqué maîtriser les langues et les législations, et que l'Arcom a retenus dans sa décision de désignation**.

Dans le cas où un signaleur de confiance envisage d'exercer sa mission concernant la légalité d'une publication vis-à-vis de la législation d'un autre État membre que la France, il devra démontrer une maîtrise de la langue officielle ainsi que du système juridique en vigueur dans le pays concerné.

### II. 2bis. Durée d'attribution et conditions de renouvellement du statut

Le statut de signaleur de confiance est attribué pour une durée de **3 ans**.

À l'issue de cette période, le signaleur de confiance devra présenter une demande de renouvellement de statut. À la réception d'une demande de renouvellement de statut, l'Arcom étudiera la demande en vérifiant que :

- le dossier atteste que la situation de l'entité n'a pas évolué de manière significative depuis la demande précédente ;
- au cours de son activité, le signaleur de confiance a correctement soumis et publié l'ensemble de ses rapports annuels ([article 22 paragraphe 3 du RSN<sup>5</sup>](#)) ;
- le signaleur a respecté les conditions de son statut, notamment en ne signalant pas un nombre significatif d'avis insuffisamment précis, inexacts ou insuffisamment étayés.

L'Arcom procèdera à une analyse plus approfondie de la demande de renouvellement lorsqu'une ou plusieurs de ces trois conditions ne sont pas remplies.

## **II. 3. Obligations des plateformes en ligne : la mise en place de mesures techniques et organisationnelles**

Le régime des signaleurs de confiance créé par le RSN impose des obligations aux plateformes en ligne.

---

<sup>4</sup> Id.

<sup>5</sup> Id.

Les plateformes en ligne doivent collaborer avec les organismes désignés signaleurs de confiance.

Elles doivent prendre des mesures permettant que soient traités de façon prioritaire et dans les meilleurs délais les signalements soumis par les signaleurs de confiance désignés dans les 27 États membres de l'Union européenne ([article 22 paragraphe 1 du RSN](#)<sup>6</sup>).

Afin de permettre aux signaleurs de confiance d'effectuer des signalements de manière précise et étayée, les plateformes en ligne doivent mettre en place des mécanismes faciles d'accès et d'utilisation afin que les contenus illicites puissent être signalés, et ce, exclusivement par voie électronique ([article 16 du RSN](#)<sup>7</sup>).

Les plateformes en ligne doivent informer le signaleur de confiance ayant soumis le signalement d'un contenu illicite de leur décision et des possibilités de recours, et le faire dans les meilleurs délais conformément à [l'article 16, paragraphe 5 du RSN](#)<sup>8</sup>.

Les plateformes en ligne restent décisionnaires et responsables des actions de modération prises sur les contenus disponibles sur leur service, y compris ceux qui leur sont signalés par des signaleurs de confiance.

## **II. 4. Obligations des signaleurs de confiance**

Le statut de signaleur de confiance impose un certain nombre d'obligations aux entités qui se verront attribuer le statut.

### II. 4. 1. Types de contenus concernés

**Les signaleurs de confiance doivent signaler auprès des plateformes les contenus qu'ils estiment être des contenus illicites, c'est-à-dire des contenus qui ne sont pas conformes au droit national ou au droit de l'Union :**

La notion de contenu illicite est définie à [l'article 3 \(h\) du RSN](#)<sup>9</sup> comme « *toute information qui, en soi ou par rapport à une activité, y compris la vente de produits ou la fourniture de services, n'est pas conforme au droit de l'Union ou au droit d'un État membre qui est conforme au droit de l'Union, quel que soit l'objet précis ou la nature précise de ce droit* ». Le statut prévu par l'article 22 encadre le signalement de contenus illicites au sens du RSN (voir rappel des dispositions applicables : « 2.4.2. *La liste des domaines d'expertise* » du présent document et liste des domaines d'expertise présente à l'annexe 1 de l'« **acte de candidature** »).

### II. 4. 2. Liste des domaines d'expertise

Les notifications soumises par les signaleurs de confiance ont vocation à faciliter la détection et la lutte contre la diffusion de contenus illicites en ligne, qu'il s'agisse de contenus interdits au titre du droit national ou du droit de l'Union. Afin de s'assurer de l'expertise des candidats et pour faciliter la procédure de sélection, une harmonisation des critères à l'échelle des 27 États membres a été conduite par l'Arcom et ses homologues européens. Cette approche tend à permettre aux signaleurs de confiance de notifier les

---

<sup>6</sup> Voir annexe : « Les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques ».

<sup>7</sup> Id.

<sup>8</sup> Id.

<sup>9</sup> Id.

mêmes types de contenus illicites dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, tout en tenant compte des spécificités du droit national de chaque État membre.

Il résulte de ces travaux une liste des domaines d'expertise (*voir annexe au document « acte de candidature »*) reposant **sur une catégorisation de grandes familles de contenus illicites qui, elles-mêmes, regroupent plusieurs types de contenus illicites**. Ces domaines d'expertise peuvent inclure, à titre d'exemple, la défense de l'environnement, la protection des mineurs, la défense des droits des consommateurs, etc.<sup>10</sup> Tout contenu illicite au regard du droit national ou du droit européen pourra être notifié à la plateforme par un signaleur de confiance. Les organismes candidats devront renseigner, lors de la soumission de leur candidature, le ou les grandes catégories dans lesquelles ils entendent notifier des contenus illicites, en se référant à la liste des domaines d'expertise figurant en « annexe 1 » de l'acte de candidature.

Pour bénéficier des garanties de rapidité de traitement des notifications prévues par le RSN, **les signaleurs de confiance devront notifier des contenus illicites dans un ou plusieurs domaines, sous réserve d'avoir démontré dans leur candidature qu'ils disposent d'une expertise significative dans la détection, l'identification et la notification de ce ou ces types de contenus**.

Comme le considérant 62 du RSN le précise, les plateformes peuvent prendre en compte des signalements reçus d'un signaleur de confiance, et le cas échéant, procéder à une action « rapide et fiable » de modération, sur des contenus, qui sans être illicites, seraient contraires aux conditions générales d'utilisation de la plateforme.

Les signaleurs de confiance peuvent aussi signaler des contenus, qui sans être illicites, leur paraissent contraires aux conditions générales d'utilisation de la plateforme par des moyens et selon des accords avec les plateformes similaires mais alternatifs aux dispositions de l'article 22 du RSN<sup>11</sup>. Dans de telles circonstances, l'Arcom pourra apprécier l'indépendance de l'entité candidate vis-à-vis de la plateforme au vu de l'ensemble des liens qu'entretiennent les entités candidates avec les plateformes en ligne, et, à cet effet, demandera la communication de ces accords alternatifs.

**Le statut de signaleur de confiance ne devra pas être utilisé à des fins autres que celles poursuivies par le RSN.**

#### II. 4. 3. Publication d'un rapport annuel détaillé

Les signaleurs de confiance doivent publier un rapport de leurs signalements, au minimum une fois par an. Conformément à [l'article 22, paragraphe 3 du RSN](#)<sup>12</sup>, le rapport doit être détaillé et facilement compréhensible. Il doit indiquer le nombre de signalements soumis aux plateformes en ligne, classés selon les critères suivants :

- l'identité du fournisseur de services d'hébergement ;
- le type de contenu signalé ;
- l'action entreprise par la plateforme en ligne.

---

<sup>10</sup> Article 3 du RSN (h) : « "contenu illicite" : toute information qui, en soi ou par rapport à une activité, y compris la vente de produits ou la fourniture de services, n'est pas conforme au droit de l'Union ou au droit d'un État membre qui est conforme au droit de l'Union, quel que soit l'objet précis ou la nature précise de ce droit ».

<sup>11</sup> Voir annexe : « Les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques ».

<sup>12</sup> Id.

Le rapport doit, chaque année, contenir une explication des procédures mises en place par le signaleur de confiance pour assurer et conserver son indépendance.

Conformément au RSN, les signaleurs de confiance français doivent envoyer leur rapport annuel à l'Arcom et le rendre public. Le format et les modalités de rédaction seront précisés ultérieurement par l'Autorité. Ces rapports ne doivent pas contenir de données à caractère personnel au sens du [règlement général sur la protection des données](#)<sup>13</sup>.

#### II. 4. 4. Les modalités des mécanismes de notification

Le signaleur de confiance doit effectuer ses signalements par le biais de mécanismes de notification que les plateformes en ligne mettent en place en respectant les conditions prévues à [l'article 16, paragraphe 1 du RSN](#)<sup>14</sup>. Ces mécanismes permettent aux signaleurs, pour chaque notification soumise ([article 16, paragraphe 2 du RSN](#)<sup>15</sup>) :

- d'étayer les raisons pour lesquelles l'entité certifiée allègue que les informations signalées représentent un contenu illicite ;
- d'indiquer de manière claire l'emplacement électronique du contenu (URL par exemple ou des informations permettant d'identifier le contenu) ;
- de renseigner le nom et l'adresse de l'entité qui émet le signalement ;
- de fournir une déclaration de bonne foi sur l'exactitude des allégations.

#### II. 5. La révocation du statut

Le statut de signaleur de confiance est accordé sur la base d'une évaluation des critères d'expertise, d'indépendance et d'objectivité fixés par [l'article 22, paragraphe 2 du RSN](#)<sup>16</sup>.

Le signaleur de confiance doit exercer ses missions avec un niveau d'exigence élevé afin de s'assurer du respect de ces critères tout au long de sa mission de signaleur de confiance.

L'Arcom, en tant que coordinateur pour les services numériques, contrôle la bonne mise en œuvre et le bon fonctionnement du régime de signaleur de confiance.

Si l'Arcom constate des abus ou des défauts de la part d'un signaleur de confiance remettant en cause son respect des critères fixés, elle pourra à tout moment révoquer son statut, selon les conditions prévues au **paragraphe 7 de l'article 22 du RSN**<sup>17</sup>.

La révocation intervient à la suite d'une enquête ouverte par l'Autorité pour des raisons légitimes ([article 22 paragraphe 6 du RSN](#)<sup>18</sup>):

---

<sup>13</sup> Article 3 du RGPD : 1) «données à caractère personnel», toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale; »

<sup>14</sup> Voir annexe : « Les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques ».

<sup>15</sup> Id.

<sup>16</sup> Id.

<sup>17</sup> Id.

<sup>18</sup> « Dès réception des informations fournies par le fournisseur de plateformes en ligne et si le coordinateur pour les services numériques estime qu'il existe des raisons légitimes d'ouvrir une enquête, le statut de signaleur de confiance est suspendu pendant la durée de l'enquête. Cette enquête est menée dans les meilleurs délais. »



- soit de sa propre initiative, au vu, notamment, des informations portées à sa connaissance par des tiers et des rapports annuels des signaleurs de confiance ;
- soit à la réception d'informations communiquées par une plateforme en ligne indiquant qu'un signaleur de confiance a soumis un nombre significatif de notifications manquant de précision, inexactes ou insuffisamment étayées ([article 22, paragraphe 6 du RSN](#))<sup>19</sup>.

En cas d'enquête, le statut de signaleur de confiance est suspendu pendant toute la durée de l'instruction, qui devra être menée dans les meilleurs délais. Avant de recourir à la révocation du statut, l'Arcom donnera la possibilité au signaleur de confiance de réagir aux conclusions de son enquête et l'informerá de son intention de révoquer son statut.

---

<sup>19</sup> Voir annexe : « Les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques ».

## Partie 2 : Directives de candidature au statut de signaleur de confiance

### I. Instructions relatives à la candidature et aux modalités de dépôt

Pour qu'une candidature soit recevable et puisse être traitée par l'Arcom, l'entité la présentant devra être établie en France ([article 22, paragraphe 2 du RSN](#)<sup>20</sup>).

Les candidats peuvent adresser à tout moment et sans limite de temps leur candidature à l'Arcom, dans le respect de la procédure fixée.

**Les entités nouvellement créées ou ne possédant pas d'expérience préalable en matière de détection, d'identification et notification des contenus peuvent candidater.** Le cas échéant, l'Autorité évaluera le respect du critère d'expertise dans les domaines sélectionnés en vue de la notification des signalements, notamment en prenant en compte l'expertise des personnes chargées de l'activité de signalement.

La demande qui sera soumise par le candidat devra être conforme aux exigences énoncées ci-dessous :

- La demande devra être complète : l'entité candidate devra s'assurer qu'elle fournit des informations complètes et exactes à toutes les questions posées et qu'elle inclut, parmi les pièces justificatives exigées dans la liste dressée par l'Arcom, toutes celles qui sont pertinentes. Un seul dossier doit être rempli par entité candidate.
- Informations complémentaires : outre les pièces justificatives spécifiées, l'entité peut, de sa propre initiative, soumettre tout autre justificatif pertinent permettant de contextualiser les informations communiquées ou d'étayer les éléments fournis. L'Arcom pourra également demander des informations et/ou pièces documentaires supplémentaires dans le cadre de l'examen de la demande lui permettant d'évaluer si l'entité remplit les conditions et critères requis pour l'obtention du statut de signaleur de confiance.
- Déclaration sur l'honneur : la demande doit comprendre une déclaration signée par une personne autorisée certifiant que les informations contenues dans l'acte de demande et les preuves documentaires sont vraies et exactes à la connaissance de cette personne. *La déclaration sur l'honneur se trouve en annexe de l'acte .*
- Changement de situation : l'entité s'engage à notifier, dans les plus brefs délais, toute modification apportée à sa demande initiale et/ou à toute information complémentaire fournie après l'introduction de la demande initiale de candidature au statut de signaleur de confiance, que ce soit lors de l'instruction de sa demande ou, le cas échéant, une fois le statut obtenu.
- Décision : le délai d'instruction est de deux mois à compter de la date de réception de la demande complète.
- Publication : conformément à [l'article 22 paragraphe 5](#)<sup>21</sup>, l'Arcom informera la Commission européenne et le comité européen des services numériques de la désignation des signaleurs de confiance, en indiquant le nom des entités désignées ainsi que leurs adresses postale et courriel. Ces informations seront publiées par la Commission dans une base de données publique.

---

<sup>20</sup> Voir Annexe 3 : « Les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques » du document « guide de candidature au statut de signaleurs de confiance ».

<sup>21</sup> Id.

- Informations confidentielles : toute information que l'entité considère comme confidentielle devra être mentionnée comme telle dans la candidature. Le cas échéant, l'entité devra préciser les raisons pour lesquelles elle estime ces informations confidentielles.

**Chaque dossier doit être déposé *via* la plateforme de dépôt en ligne démarches-simplifiées sur le site de l'Arcom.**

La constitution du dossier est un élément d'appréciation essentiel de la candidature au statut de signaleur de confiance. Le dossier de candidature doit être constitué par la personne morale candidate avec le plus grand soin.

Afin de faciliter l'instruction de sa candidature, le candidat veillera à ne joindre à son dossier de candidature que les documents nécessaires et en lien avec sa candidature.

**De plus, le candidat devra organiser le dossier selon une arborescence logique et veiller à utiliser des noms de fichiers courts mais suffisamment explicites pour qu'ils soient compréhensibles par tout lecteur.**

Le candidat qui souhaite retirer sa candidature après avoir déposé son dossier de candidature doit, sans délai, en avertir l'Arcom, qui en prend acte.

## **II. Pièces justificatives et instruction des candidatures**

L'entité candidate devra démontrer qu'elle satisfait à l'ensemble des critères d'obtention du statut et, notamment, qu'elle dispose de ressources humaines, techniques et/ou financières suffisantes pour mener à bien la mission de signaleur de confiance. Ainsi, il lui revient de soumettre toutes les informations et les pièces documentaires requises dans l'acte disponible sur le site et/ou demandées ultérieurement par l'Arcom.

**Il est important que l'entité fournisse un dossier complet** afin d'éviter tout retard dans le traitement de la demande. La liste des pièces justificatives à fournir est accessible dans le document « **Acte de candidature** » (**dans son annexe 2**).

Il est demandé au candidat de fournir des détails sur toutes les compétences pertinentes pour étayer la demande, par exemple des compétences juridiques en droit de l'Union applicable, ainsi que le(s) droit(s) national(aux) des pays dans lesquels l'entité candidate ou a l'intention d'être active.

Des sources externes non soumises par le candidat (article de presse, historique des activités publiques, etc.) pourront être utilisées par l'Arcom dans le cadre de l'instruction de la candidature de l'entité. En outre, l'Arcom pourra, dans le cadre de l'examen des candidatures au statut de signaleur de confiance, consulter des tiers, tels que les autorités françaises compétentes<sup>22</sup> et les plateformes en ligne, dans le respect du principe du contradictoire, afin de s'assurer que l'organisme candidat respecte les critères requis.

L'organisme candidat pourra être auditionné par l'Arcom dans le cadre de l'instruction de son dossier.

---

<sup>22</sup> La loi du 21 mai 2024 désigne, aux côtés de l'Arcom, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) en tant qu'autorités compétentes pour la mise en œuvre du RSN en France.

## **Annexe : les dispositions prévues par le règlement sur les services numériques**

### **I. Régime des signaleurs de confiance**

#### **Article 22 du RSN : Signaleurs de confiance**

« 1. Les fournisseurs de plateformes en ligne prennent les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour veiller à ce que les notifications soumises par des signaleurs de confiance, agissant dans leur domaine d'expertise désigné, par l'intermédiaire des mécanismes visés à l'article 16, soient prioritaires et soient traitées et donnent lieu à des décisions dans les meilleurs délais.

2. Le statut de signaleur de confiance au titre du présent règlement est attribué, sur demande présentée par une entité, quelle qu'elle soit, par le coordinateur pour les services numériques de l'État membre dans lequel l'entité présentant la demande est établie, à l'entité présentant la demande qui a démontré qu'elle remplit l'ensemble des conditions suivantes :

a) elle dispose d'une expertise et de compétences particulières aux fins de détecter, d'identifier et de notifier des contenus illicites ;

b) elle est indépendante de tout fournisseur de plateformes en ligne ;

c) elle exerce ses activités aux fins de la soumission des notifications de manière diligente, précise et objective.

3. Les signaleurs de confiance publient, au minimum une fois par an, des rapports détaillés et facilement compréhensibles sur les notifications soumises conformément à l'article 16 pendant la période concernée. Le rapport indique au moins le nombre de notifications, classées selon les critères suivants :

a) l'identité du fournisseur de services d'hébergement ;

b) le type de contenu présumé illicite notifié ;

c) l'action entreprise par le fournisseur.

Ces rapports comprennent une explication des procédures mises en place pour garantir que le signaleur de confiance conserve son indépendance.

Les signaleurs de confiance envoient ces rapports au coordinateur pour les services numériques qui a attribué le statut de signaleur de confiance et les mettent à la disposition du public. Les informations figurant dans ces rapports ne contiennent pas de données à caractère personnel.

4. Les coordinateurs pour les services numériques communiquent à la Commission et au comité les noms, adresses postales et adresses de courrier électronique des entités auxquelles ils ont attribué le statut de signaleur de confiance conformément au paragraphe 2 ou dont ils ont suspendu le statut de signaleur de confiance conformément au paragraphe 6 ou révoqué ledit statut conformément au paragraphe 7.

5. La Commission publie les informations visées au paragraphe 4 dans une base de données mise à la disposition du public, dans un format facilement accessible et lisible par une machine, et tient à jour cette base de données.

6. Lorsqu'un fournisseur de plateformes en ligne dispose d'informations indiquant qu'un signaleur de confiance a soumis, par l'intermédiaire des mécanismes visés à l'article 16, un nombre significatif de notifications manquant de précision, inexactes ou insuffisamment étayées, notamment des informations recueillies en lien avec le traitement de réclamations par des systèmes internes de traitement des réclamations visés à l'article 20, paragraphe 4, il communique ces informations au coordinateur pour les services numériques qui a attribué le statut de signaleur de confiance à l'entité concernée, en fournissant les explications et les documents justificatifs nécessaires. Dès réception des informations fournies par le fournisseur de plateformes en ligne et si le coordinateur pour les services numériques estime qu'il existe des raisons légitimes d'ouvrir une enquête, le statut de signaleur de confiance est suspendu pendant la durée de l'enquête. Cette enquête est menée dans les meilleurs délais.

7. Le coordinateur pour les services numériques qui a attribué le statut de signaleur de confiance à une entité révoque ce statut s'il constate, à la suite d'une enquête menée soit de sa propre initiative, soit sur la base d'informations reçues de tiers, y compris les informations fournies par un fournisseur de plateformes en ligne en vertu du paragraphe 6, que l'entité ne remplit plus les conditions énoncées au paragraphe 2. Avant de révoquer ce statut, le coordinateur pour les services numériques donne à l'entité la possibilité de réagir aux conclusions de son enquête et à son intention de révoquer le statut de signaleur de confiance de l'entité.

8. La Commission, après avoir consulté le comité, publie, si nécessaire, des lignes directrices pour aider les fournisseurs de plateformes en ligne et les coordinateurs pour les services numériques à appliquer les paragraphes 2, 6 et 7. »

#### **Considérant 61 :**

« Il est possible d'agir plus rapidement et de manière plus fiable contre les contenus illicites lorsque les fournisseurs de plateformes en ligne prennent les mesures nécessaires pour faire en sorte que les notifications soumises par des signaleurs de confiance, qui agissent dans leur domaine d'expertise désigné, par l'intermédiaire des mécanismes de notification et d'action requis par le présent règlement soient traitées en priorité, sans préjudice de l'obligation de traiter et de statuer sur toutes les notifications soumises dans le cadre de ces mécanismes, en temps utile, avec diligence et de manière non arbitraire. Ce statut de signaleur de confiance devrait être attribué par le coordinateur pour les services numériques de l'État membre dans lequel l'entité présentant la demande est établie, et il devrait être reconnu par tous les fournisseurs de plateformes en ligne relevant du champ d'application du présent règlement. Ce statut de signaleur de confiance ne devrait être attribué qu'aux entités, et non aux particuliers, qui ont démontré, entre autres, qu'elles possèdent une expertise et une compétence particulières dans la lutte contre les contenus illicites et qu'elles travaillent de manière diligente, précise et objective. Il peut s'agir d'entités publiques, comme, en ce qui concerne les contenus terroristes, les unités de signalement des contenus sur l'internet des autorités répressives nationales ou de l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs (Europol), ou il peut s'agir d'organisations non gouvernementales et d'organismes privés ou semi-publics, tels que les organisations faisant partie du réseau INHOPE de permanences téléphoniques pour le signalement de matériel pédopornographique et les organisations ayant pour objectif de signaler les expressions racistes et xénophobes illégales en ligne. Pour éviter de diminuer la valeur ajoutée d'un tel mécanisme, le nombre total de signaleurs de confiance reconnus

conformément au présent règlement devrait être limité. En particulier, les associations professionnelles représentant les intérêts de leurs membres sont encouragées à demander le statut de signaleurs de confiance, sans préjudice du droit des entités privées ou des particuliers de conclure des accords bilatéraux avec les fournisseurs de plateformes en ligne. »

**Considérant 62 :**

« Les signaleurs de confiance devraient publier des rapports facilement compréhensibles et détaillés sur les notifications soumises conformément au présent règlement. Ces rapports devraient indiquer des informations telles que le nombre de notifications classées par fournisseur de services d'hébergement, type de contenu et action entreprise par le fournisseur. Étant donné que les signaleurs de confiance ont fait la preuve de leur expertise et de leur compétence, il peut être escompté que le traitement des notifications provenant de signaleurs de confiance soit moins contraignant et donc plus rapide que celui des notifications émanant d'autres destinataires du service. Cependant, le temps moyen nécessaire pour traiter les notifications peut toujours varier en fonction de facteurs tels que le type de contenu illicite, la qualité des notifications et les procédures techniques concrètes mises en place pour la soumission de ces notifications.

Par exemple, si le code de conduite pour la lutte contre les discours haineux illégaux en ligne de 2016 fixe un critère de référence pour les entreprises participantes en ce qui concerne le temps nécessaire au traitement des notifications valides en vue du retrait de discours haineux illégaux, d'autres types de contenus illicites peuvent prendre des délais de traitement très différents, en fonction des faits et circonstances spécifiques et des types de contenus illicites en jeu. Afin d'éviter les abus du statut de signaleur de confiance, il devrait être possible de suspendre ce statut lorsqu'un coordinateur pour les services numériques de l'État membre d'établissement a ouvert une enquête pour des raisons légitimes. Les dispositions du présent règlement relatives aux signaleurs de confiance ne devraient pas être interprétées comme empêchant les fournisseurs de plateformes en ligne de traiter de la même manière les notifications soumises par des entités ou des particuliers auxquels le statut de signaleur de confiance prévu par le présent règlement n'a pas été accordé, ou de coopérer d'une autre manière avec d'autres entités, conformément au droit applicable, notamment le présent règlement et le règlement (UE) 2016/794 du Parlement européen et du Conseil (29). Les dispositions du présent règlement ne devraient pas empêcher les fournisseurs de plateformes en ligne d'utiliser ce mécanisme de signaleurs de confiance ou des mécanismes similaires pour prendre des mesures rapides et fiables contre les contenus qui sont incompatibles avec leurs conditions générales, en particulier contre les contenus qui sont préjudiciables aux destinataires vulnérables du service, tels que les mineurs. »

## **II. Définition des contenus illicites au sens du RSN**

### **Article 3 (h) du RSN : Définitions**

« h) "contenu illicite" : toute information qui, en soi ou par rapport à une activité, y compris la vente de produits ou la fourniture de services, n'est pas conforme au droit de l'Union ou au droit d'un État membre qui est conforme au droit de l'Union, quel que soit l'objet précis ou la nature précise de ce droit. »

### **Considérant 12 :**

« Afin d'atteindre l'objectif consistant à garantir un environnement en ligne sûr, prévisible et fiable, il convient, aux fins du présent règlement, que la notion de « contenu illicite » corresponde de manière générale aux règles en vigueur dans l'environnement hors ligne. Il convient, en particulier, de donner une définition large de la notion de « contenu illicite » de façon à ce qu'elle couvre les informations relatives aux contenus, produits, services et activités illégaux. En particulier, cette notion devrait être comprise comme se référant à des informations, quelle que soit leur forme, qui, en vertu du droit applicable, sont soit elles-mêmes illicites, comme les discours haineux illégaux ou les contenus à caractère terroriste et les contenus discriminatoires illégaux, soit rendues illicites par les règles applicables en raison du fait qu'elles se rapportent à des activités illégales. Il peut s'agir, par exemple, du partage d'images représentant des abus sexuels commis sur des enfants, du partage illégal d'images privées sans consentement, du harcèlement en ligne, de la vente de produits non conformes ou contrefaits, de la vente de produits ou de la fourniture de services en violation du droit en matière de protection des consommateurs, de l'utilisation non autorisée de matériel protégé par le droit d'auteur, de l'offre illégale de services de logement ou de la vente illégale d'animaux vivants. En revanche, la vidéo d'un témoin oculaire d'une infraction pénale potentielle ne devrait pas être considérée comme constituant un contenu illicite simplement parce qu'elle met en scène un acte illégal, lorsque l'enregistrement ou la diffusion au public d'une telle vidéo n'est pas illégal en vertu du droit national ou du droit de l'Union. Il importe peu à cet égard que l'illégalité de l'information ou de l'activité procède du droit de l'Union ou du droit national conforme au droit de l'Union et il est indifférent de connaître la nature ou l'objet précis du droit en question. »

## **III. Règles encadrant les mécanismes de signalement**

### **Article 16 du RSN : Mécanismes de notification et d'action**

« 1. Les fournisseurs de services d'hébergement mettent en place des mécanismes permettant à tout particulier ou à toute entité de leur signaler la présence au sein de leur service d'éléments d'information spécifiques que le particulier ou l'entité considère comme du contenu illicite. Ces mécanismes sont faciles d'accès et d'utilisation et permettent la soumission de notifications exclusivement par voie électronique.

2. Les mécanismes prévus au paragraphe 1 sont de nature à faciliter la soumission de notifications suffisamment précises et dûment étayées. À cette fin, les fournisseurs de services d'hébergement prennent les mesures nécessaires pour permettre et faciliter la soumission de notifications contenant l'ensemble des éléments suivants :

a) une explication suffisamment étayée des raisons pour lesquelles le particulier ou l'entité allègue que les informations en question sont du contenu illicite ;

b) une indication claire de l'emplacement électronique exact de ces informations, comme l'URL ou les URL exact(s), et, le cas échéant, des informations complémentaires permettant d'identifier le contenu illicite en fonction du type de contenu et du type spécifique de service d'hébergement ;

c) le nom et l'adresse de courrier électronique du particulier ou de l'entité soumettant la notification, sauf dans le cas d'informations considérées comme impliquant une des infractions visées aux articles 3 à 7 de la directive 2011/93/UE ;

d) une déclaration confirmant que le particulier ou l'entité soumettant la notification pense, de bonne foi, que les informations et les allégations qu'elle contient sont exactes et complètes.

3. Les notifications visées au présent article sont réputées donner lieu à la connaissance ou à la prise de conscience effective aux fins de l'article 6 de l'élément d'information spécifique concerné lorsqu'elles permettent à un fournisseur diligent de services d'hébergement d'identifier l'illégalité de l'activité ou de l'information concernée sans examen juridique détaillé.

4. Lorsque la notification contient les coordonnées électroniques du particulier ou de l'entité qui l'a soumise, le fournisseur de services d'hébergement envoie, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la notification à ce particulier ou cette entité.

5. Le fournisseur notifie également, dans les meilleurs délais, à ce particulier ou cette entité sa décision concernant les informations auxquelles la notification se rapporte, tout en fournissant des informations sur les possibilités de recours à l'égard de cette décision.

6. Les fournisseurs de services d'hébergement traitent les notifications qu'ils reçoivent au titre des mécanismes prévus au paragraphe 1 et prennent leurs décisions concernant les informations auxquelles les notifications se rapportent en temps opportun, de manière diligente, non arbitraire et objective. Lorsqu'ils font appel à des moyens automatisés aux fins de ce traitement ou de cette prise de décisions, ils incluent des informations sur cette utilisation dans la notification visée au paragraphe 5. »

#### **Article 17 du RSN : Exposé des motifs**

« 1. Les fournisseurs de services d'hébergement fournissent à tous les destinataires du service affectés un exposé des motifs clair et spécifique pour l'une ou l'autre des restrictions suivantes imposées au motif que les informations fournies par le destinataire du service constituent un contenu illicite ou sont incompatibles avec leurs conditions générales :

a) toute restriction de la visibilité d'éléments d'information spécifiques fournis par le destinataire du service, y compris le retrait de contenus, le fait de rendre l'accès à des contenus impossible ou le déclassement de contenus ;

b) la suspension, la fin ou autre restriction des paiements monétaires ;

c) la suspension ou la fin, en tout ou en partie, de la fourniture du service ;

d) la suspension ou la suppression du compte du destinataire du service.

2. Le paragraphe 1 s'applique uniquement lorsque les coordonnées électroniques pertinentes sont connues du fournisseur. Il s'applique au plus tard à compter de la date à



laquelle la restriction est imposée, indépendamment de la raison pour laquelle ou de la manière dont elle a été imposée.

Le paragraphe 1 ne s'applique pas lorsque les informations constituent un contenu commercial trompeur et de grande diffusion.

3. L'exposé des motifs visé au paragraphe 1 comprend au minimum les informations suivantes :

a) des informations indiquant si la décision implique soit de retirer des informations, de rendre l'accès à celles-ci impossible, de les déclasser, ou de restreindre leur visibilité, soit de suspendre ou de mettre fin aux paiements monétaires liés à ces informations, ou impose d'autres mesures visées au paragraphe 1 en ce qui concerne lesdites informations, et, le cas échéant, le champ d'application territorial de la décision et sa durée ;

b) les faits et circonstances sur base desquels la décision a été prise, y compris, le cas échéant, des informations indiquant si la décision a été prise en vertu d'une notification soumise conformément à l'article 16 ou sur la base d'enquêtes d'initiative volontaires et, lorsque cela est strictement nécessaire, l'identité de la personne à l'origine de la notification ;

c) le cas échéant, des informations relatives à l'utilisation de moyens automatisés pour prendre la décision, y compris des informations indiquant si la décision a été prise à l'égard de contenus détectés ou identifiés par des moyens automatisés ;

d) lorsque la décision concerne des contenus présumés illicites, une référence au fondement juridique sous-jacent et des explications quant aux raisons pour lesquelles ces informations sont considérées comme des contenus illicites sur ce fondement ;

e) lorsque la décision se fonde sur l'incompatibilité alléguée des informations avec les conditions générales du fournisseur de services d'hébergement, une référence aux clauses contractuelles sous-jacentes et des explications quant aux raisons pour lesquelles ces informations sont considérées comme incompatibles avec ces clauses ;

f) des informations claires et aisément compréhensibles relatives aux possibilités de recours à la disposition du destinataire du service en ce qui concerne cette décision, notamment, le cas échéant, par l'intermédiaire de mécanismes internes de traitement des réclamations, d'un règlement extrajudiciaire des litiges et d'un recours juridictionnel.

4. Les informations fournies par les fournisseurs de services d'hébergement conformément au présent article sont claires et faciles à comprendre et aussi précises et détaillées que cela est raisonnablement possible compte tenu des circonstances données. En particulier, les informations sont de nature à permettre raisonnablement au destinataire du service concerné d'exercer les possibilités de recours visées au paragraphe 3, point f), de manière effective.

5. Le présent article ne s'applique pas aux injonctions visées à l'article 9. »