

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

30 septembre 2023

**SÉCURISER ET RÉGULER L'ESPACE NUMÉRIQUE - (N° 1674)**

Commission	
Gouvernement	

Adopté

**AMENDEMENT**

N° 837

présenté par

M. Esquenet-Goxes, M. Balanant, M. Croizier, Mme Folest, M. Latombe, Mme Babault, Mme Bannier, Mme Bergantz, M. Berta, M. Blanchet, M. Bolo, M. Bourlanges, Mme Brocard, M. Bru, M. Cosson, M. Cubertafon, Mme Darrieussecq, M. Daubié, Mme Desjonquères, M. Falorni, Mme Ferrari, M. Fuchs, Mme Gatel, M. Geismar, Mme Perrine Goulet, M. Gumbs, M. Isaac-Sibille, Mme Jacquier-Laforge, Mme Josso, M. Laqhila, Mme Lasserre, M. Lecamp, M. Leclercq, Mme Lingemann, Mme Luquet, M. Mandon, M. Martineau, M. Mattei, Mme Mette, M. Millienne, M. Ott, M. Pahun, M. Frédéric Petit, Mme Maud Petit, Mme Poueyto, M. Ramos, Mme Thillaye, M. Turquois, Mme Vichnievsky et M. Zgainski

-----

**ARTICLE ADDITIONNEL****APRÈS L'ARTICLE 5, insérer l'article suivant:**

I. – À titre expérimental, du 1<sup>er</sup> juillet 2024 au 31 décembre 2026, un dispositif de médiation des litiges de communication en ligne est institué.

Ce dispositif offre la possibilité aux utilisateurs de services de réseaux sociaux en ligne, tels que définis à l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, de recourir gratuitement à un médiateur en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un utilisateur du fait d'un contenu que le service de communication en ligne a décidé de ne pas retirer car n'étant pas manifestement illicite.

Le dispositif expérimental est mis en œuvre par des associations qui concluent une convention avec les services de réseaux sociaux en ligne qui dépassent un seuil, déterminé par décret, de nombre de connexions sur le territoire français. Ces associations sont agréées par l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. Cette dernière est chargée du suivi de la négociation et de la conclusion de l'accord ainsi que du déploiement de l'expérimentation et de sa mise en œuvre de bonne foi par l'ensemble des services de réseaux sociaux en ligne.

Les conditions de mise en œuvre de ce dispositif sont définies par décret.

II. – Au plus tard le 31 mai 2027, les services de réseaux sociaux en ligne et associations partis à l'accord rendent public, après consultation de l'autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, un rapport d'évaluation de cette expérimentation.

### EXPOSÉ SOMMAIRE

Bien que les utilisateurs et utilisatrices des réseaux sociaux soient en permanence exposés à des contenus offensants, voire haineux, nous savons qu'aujourd'hui qu'un jeune sur 3 ne signale pas les agressions dont il est victime car il pense que c'est inutile. Il existe un sentiment d'impuissance de la justice à gérer ces actes dématérialisés et malveillants. Face aux difficultés que représentent l'action en justice et le sentiment d'inertie, il est urgent d'élaborer des solutions offrant une forme de réparation aux victimes de ces commentaires.

Cet amendement propose donc la mise en place d'une expérimentation d'un moyen alternatif de règlement des litiges : la médiation entre utilisateurs volontaires, dispensée par des associations expertes en droit et reconnues dans la lutte contre les cyberviolences. Outre la modération classique et les signalements qui manquent d'efficacité et ne conviennent pas aux usagers, une nouvelle voie de résolution amiable, médiatrice et réparative des conflits en ligne qui permettrait à la fois la réception de la parole de la personne se sentant "sérieusement heurtée" mais aussi à l'utilisateur de revenir sur son message pourrait aider à "détoxifier" les réseaux sociaux.

L'intérêt premier d'une médiation est de créer une modération consentie par l'émetteur du contenu problématique ; une façon d'encourager les usagers à revenir sur leurs comportements cyber violents et leur faire prendre conscience eux mêmes des conséquences de leurs actes, avant d'engager une procédure de demande de retrait de contenu.

Les médiations seront essentiellement menées auprès des contenus harcelants ou offensants suscitant une charge mentale dits "contenus gris" car non manifestement illicites, encore insultants/diffamatoires.

L'effet de la "mise en demeure", une notification officielle de demande de médiation pour ce type de contenu pourrait mener une majorité d'utilisateurs à les modifier et/ou les retirer d'eux-mêmes. Les usagers sujets à demande de médiation se verront offrir la possibilité de retirer le contenu en litige, ou le modifier avec l'accord du médiateur tout en l'expliquant et d'autres moyens de réparation pourront être proposés.

Cette proposition a été choisie comme projet du Child Online Protection Lab du Forum International de la Paix réuni à Paris en septembre 2022 et aurait dû d'ores et déjà pu être mis en œuvre en s'appuyant sur la bonne foi des acteurs.

Toutefois, les réticences des géants du numérique à modifier leurs conditions générales d'utilisation afin de permettre cette expérimentation rend nécessaire aujourd'hui de passer par une obligation légale.

La médiation s'inscrit pleinement dans la dynamique actuelle en faveur du développement des modes alternatifs de règlement des conflits pour le désengorgement des tribunaux. Cet amendement propose donc d'accompagner cette transformation.

Cet amendement a été travaillé avec l'association de lutte contre la haine en ligne Respect Zone.