



# 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 : **Doctissimo**

Nom et raison sociale de la société opératrice : **DOCTISSIMO SAS**

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 : **la société Doctissimo est représentée par son Président, la société Unify, elle-même représentée par son Président, Olivier Abecassis.**

Nombre de visiteurs uniques par mois de la plateforme en ligne ("VU"), calculé sur la base de l'année précédant l'année d'exercice (2020) : **6.340.000**

Pour mémoire, le nombre de VU en 2019 était de **8.470.000**

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

Disponibilité :

- sur internet (URL du site internet) : [www.doctissimo.fr](http://www.doctissimo.fr)
- via des applications (systèmes d'exploitation concernés) : **application Club Doctissimo, disponible via les magasins d'applications mobiles (App Store et Google App).**
- via des assistants vocaux : **non**

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) ? : **il n'existe pas d'autre version du service Doctissimo ; les versions italiennes et espagnoles du service ayant été fermées en 2018.**

Description du service :

- **Objet** : **site éditant des informations sur les thématiques de la santé et du bien-être, proposant également un espace de contribution et de discussion aux utilisateurs disposant d'un compte**
- **Population(s) ciblée(s) (tranches d'âges, communautés d'intérêt...)** : **personnes ayant un intérêt pour les thématiques santé/bien-être, dont la tranche d'âge est comprise entre 25 et 35 ans, avec une majorité féminine**
- **Types de contenus qui peuvent être publiés et consommés sur le service (vidéos, textes, sons, images, jeux vidéo...)** : **articles écrits, vidéos, textes, et images**
- **Thématique(s)** : **santé et bien-être**



**Modèle économique du service (types d'activités rémunératrices pour l'opérateur tirées de l'exploitation du service en France) :** [service accessible gratuitement à tous les utilisateurs, financé par la publicité](#)

**Effectifs employés aux activités du service dans le monde et en France :** [La société Doctissimo emploie 30 personnes salariées, dont 5 sont affectées au forum.](#)

**Comptes de résultats pour l'activité du service en France en 2020 :**

- **Chiffres d'affaires :** 4 524 058 euros
- **Produits d'exploitation :** 5 261 519 euros
- **Charges d'exploitation :** 5 049 814 euros
- **Résultat net :** 360 470 euros
- **Autres informations ou spécificités :** N/A

## 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.

La société Doctissimo n'a pas adopté sa propre définition des fausses informations, et s'appuie uniquement sur les critères légaux. Le travail de modération des messages signalés pour motif de "fausse information" est réalisé au cas par cas.

### *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.

La nouvelle version de la Charte d'utilisation des forums informe expressément les utilisateurs du forum de l'interdiction de diffuser des fausses informations. La Charte est acceptée lors de la création du compte utilisateur.

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.



	2019	2020
Nombre de messages publiés	3 638 289	3 314 898
Nombre de contenus signalés "fakenews"	40	4789
Nombre de contenus supprimés "fakenews"	3	1845

Le détail des mesures prises concernant les contenus signalés figure ci-après.

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.

En 2020, la société Doctissimo n'a pas été le siège de fausses informations de nature politique. S'agissant de la crise sanitaire, la rédaction de Doctissimo s'est attachée à publier des contenus éditoriaux principalement validés par des médecins (voir ci-dessus les éléments relatifs au Comité médical).

En ce qui concerne les signalements des messages postés sur les forums, ils ont principalement relevé des thématiques suivantes : Covid-19, traitements et remèdes contre la Covid-19, théorie du complot remettant en cause l'origine du virus et l'information même des medias.

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'interactions<sup>1</sup> de la part des utilisateurs** en France en 2020 sur le service qu'il opère. Il 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.

Des exemples de contenus supprimés figurent en annexe des présentes (« **Annexe 1** »).

---

<sup>1</sup> 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.



### ***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.

A l'instar des obligations incombant à un hébergeur au titre de la Loi, la société Doctissimo ne peut supprimer que les informations qui relèvent de manière manifeste des "fausses informations". Cela rejoint le débat sur la qualification et la définition des fausses informations, et le régime juridique de l'hébergeur qui n'est tenu que de supprimer des contenus manifestement illicites.

### ***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.



## 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.

Modération : Préciser si le dispositif a évolué et si oui, mettre des copies d'écran

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.

La société Doctissimo indique que son service dispose d'un dispositif de signalement dont les motifs ont évolué en 2020 en vue d'une simplification pour l'utilisateur.

Le dispositif comprend désormais neuf (9) motifs, listés ci-après :

1. Suicide / urgence vitale
2. Alerte mineur
3. Spam / pub / arnaque / annonce
4. Insultes / injure
5. Racisme / sexisme / incitation à la haine
6. Fausse information / loi contre la manipulation de l'information
7. Pornographie
8. Pédopornographie
9. Harcèlement

De plus, le motif « Autre » permet de saisir librement le motif de l'alerte qui ne rentrerait pas dans le champ d'application des motifs listés.

Le libellé utilisé en 2020 ne diffère pas de celui mis en place en 2019.

- 1.2.** Le Conseil souhaite que l'opérateur lui fournisse des informations sur la **visibilité, l'accessibilité et l'ergonomie** de ce dispositif<sup>2</sup>, et notamment :
- sa présentation visuelle ;

Nous avons inséré ci-après les copies d'écran aux fins de présentation visuelle :

---

<sup>2</sup> 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).



Premier écran (i.e. première action) :

**L** 04/05/2020 à 16h59

Nom de la blockchain : World Order 2020 666 ?  
<https://patentscope.wipo.int/search/en/detail.jsf?docId=WO2020060606> (le brevet)

Explications :  
<https://journalducoin.com/altcoins/insolite-minez-cryptomonnaies-puissance-esprit-microsoft/>  
<https://fr.cryptonews.com/news/mine-crypto-using-brain-waves-microsoft-thinks-you-can-6012.htm>

Cette puce sera implanté dans l'humain, lira votre cerveau via les ondes cérébrales, et sera votre porte-monnaie (nouvelle monnaie mondiale hégémonique), votre carnet de santé, contiendra également tout votre état civil, la TOTALE.

C'est la blockchain répondant au projet ID2020, cofinancé par de MULTIPLES organismes plus ou moins... obscurs.

Qu'en pense l'Elite?

0 like

Répondre

Deuxième écran (i.e. deuxième action en cliquant sur la bulle contenant les trois points en haut à droite de chaque message) :

**M** 04/05/2020 à 16h59

Nom de la blockchain : V  
<https://patentscope.wipo.int/search/en/detail.jsf?docId=WO2020060606> (le brevet)

Explications :  
<https://journalducoin.com/altcoins/insolite-minez-cryptomonnaies-puissance-esprit-microsoft/>  
<https://fr.cryptonews.com/news/mine-crypto-using-brain-waves-microsoft-thinks-you-can-6012.htm>

Cette puce sera implanté dans l'humain, lira votre cerveau via les ondes cérébrales, et sera votre porte-monnaie (nouvelle monnaie mondiale hégémonique), votre carnet de santé, contiendra également tout votre état civil, la TOTALE.

C'est la blockchain répondant au projet ID2020, cofinancé par de MULTIPLES organismes plus ou moins... obscurs.

Qu'en pense l'Elite?

0 like

Répondre

- Alerter
- Copier le lien





17/02/2021 à 14h24

Bonjour,

Voilà depuis quelques jours j'ai constate que je suis devenu accro aux médicaments (Imovan 5 mg , Remeron 15 mg , Séroquel 25 mg, Mélatonine 3mg).

J'aimerais savoir si il y a un danger si je prends plus de pilules que ce que mon psychiatre me recommande.

Merci !

 Alerter

 Copier le lien

Troisième écran (i.e. troisième action) :

### Signaler ce message

Ce bouton vous permet d'alerter le modérateur si le message contient un langage illégal ou offensant. Veuillez ne nous alerter que dans ces deux cas : les alertes injustifiées seront ignorées.

Pourquoi voulez-vous signaler ce message ?

- Sélectionnez
- Suicide / urgence vitale
- Alerte mineur
- Spam / pub / arnaque / annonce
- Insultes / injure
- Racisme / sexisme / incitation à la haine
- Fausse information / loi contre la manipulation de l'information
- Pornographie
- Pédopornographie
- Harcèlement
- Autre



Quatrième écran (i.e. quatrième action) :

**⚠ Signaler ce message** ✕

Ce bouton vous permet d'alerter le modérateur si le message contient un langage illégal ou offensant. Veuillez ne nous alerter que dans ces deux cas : les alertes injustifiées seront ignorées.

Pourquoi voulez-vous signaler ce message ?

Fausse information / loi contre la manipulation de ▾

Je voudrais signaler...

**Signaler**


**⚠ Signaler ce message** ✕

Ce bouton vous permet d'alerter le modérateur si le message contient un langage illégal ou offensant. Veuillez ne nous alerter que dans ces deux cas : les alertes injustifiées seront ignorées.

Pourquoi voulez-vous signaler ce message ?

Sélectionnez ▾

Je voudrais signaler...

Je ne suis pas un robot   
reCAPTCHA  
Confidentialité - Conditions

**Signaler**

Cinquième écran (message de confirmation) :

**✓ Un message a été envoyé avec succès aux modérateurs** ✕





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

Le bouton « Alerter » associé à une icône (voir ci-dessous) est accessible systématiquement depuis la pop-up associée à chaque message qui apparaît en cliquant sur la bulle contenant les trois points en haut à droite de chaque message.

 Alerter

- son emplacement à proximité immédiate du contenu ou non ;

Pour signaler un contenu, l'utilisateur doit cliquer sur ce bouton « Alerter » qui est accessible pour chaque contenu. La fenêtre représentée ci-dessus s'affiche au clic.

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

Il faut deux (2) actions à un utilisateur pour accéder au dispositif de signalement.

- 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 ;

Il faut cinq (5) actions à un utilisateur pour envoyer le signalement d'une fausse information à partir de la page du contenu faisant l'objet de ce signalement :

1. Cliquer sur la bulle contenant les trois points
2. Cliquer sur le bouton "Alerter"
3. Sélectionner le motif de signalement et à titre facultatif : expliquer les raisons du signalement
4. Confirmer que l'utilisateur n'est pas un robot
5. Valider le signalement en cliquant sur le bouton "Signaler"

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

Il n'existe pas de signalement adapté aux personnes en situation de handicap visuel.

- 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.

Le dispositif est mis en place sur le site internet et sur l'application Club Docti, et permet de signaler un message contenant du texte, des images ou des liens.



Depuis 2020, la société Doctissimo a développé un dispositif d'alerte permettant de signaler un compte utilisateur, et non uniquement un message.

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'assortir le signalement d'explications, d'une pièce jointe ou d'un lien, etc.).

Comme indiqué ci-dessus, la société Doctissimo a procédé à des développements en 2020 :

- Fonctionnalité permettant de détailler les motifs du signalement en laissant à l'internaute la possibilité d'écrire les raisons du signalement (4eme écran) ;
- Fonctionnalité « Captcha » pour confirmer que le signalement émane d'un "humain" et non d'un robot.


### Signaler ce message ✕

Ce bouton vous permet d'alerter le modérateur si le message contient un langage illégal ou offensant. Veuillez ne nous alerter que dans ces deux cas : les alertes injustifiées seront ignorées.

Pourquoi voulez-vous signaler ce message ?

Autre ▼

Je voudrais signaler...

Je ne suis pas un robot   
reCAPTCHA  
Confidentialité - Conditions

[Signaler](#)



## Signaler ce message ✕

Ce bouton vous permet d'alerter le modérateur si le message contient un langage illégal ou offensant. Veuillez ne nous alerter que dans ces deux cas : les alertes injustifiées seront ignorées.

Pourquoi voulez-vous signaler ce message ?

Autre ▼

Je voudrais signaler...

Je ne suis pas un robot   
reCAPTCHA  
Confidentialité - Conditions

Signaler

- Fonctionnalité permettant de signaler un compte utilisateur (et non uniquement un message).

### Alerter les modérateurs ✕

**Attention :** L'alerte Profil n'est pas une alerte sur le comportement d'un individu.  
Le message que vous écrivez ici sera envoyé directement chez les modérateurs.  
**Ce formulaire est destiné UNIQUEMENT à demander aux modérateurs d'intervenir lorsqu'il y a un problème.**  
Il ne sert pas à ajouter un message / répondre à quelqu'un.


Contenu litigieux :

\*Motif : Autre ▼

Commentaires :

Votre pseudo :

Votre email :  Il ne sera pas affiché au public.

Je ne suis pas un robot   
reCAPTCHA  
Confidentialité - Conditions



- 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.

La société Doctissimo a procédé à une refonte de son site Internet en 2020 et a procédé aux ajustements détaillés ci-avant. La société Doctissimo n'a pas reçu de retours de ses utilisateurs concernant l'accessibilité, la visibilité et l'ergonomie du dispositif de signalement déployé, alors même que les utilisateurs ont formulé des avis sur d'autres fonctionnalités qui avaient fait l'objet d'une évolution.

### *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.
- 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) ;
  - 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 ;
  - **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 ;
  - 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*...).

Les signalements sont traités par les modérateurs salariés et par les animateurs bénévoles : Cinq (5) personnes salariées sont en charge de l'activité du forum et de la modération. Ces collaborateurs sont disponibles quotidiennement sur les forums les jours de semaine et sont d'astreinte les jours fériés et les weekends pour traiter les signalements formulés par les utilisateurs.



Doctissimo s'appuie également sur un réseau d'animateurs bénévoles (vingt animateurs).

En général, le délai de traitement d'un signalement varie entre 1 (une) heure et 24 (vingt-quatre) heures. Tous les signalements font l'objet d'une instruction.

Il n'existe pas de moyens automatisés pour le traitement des messages ayant fait l'objet d'un signalement.

La procédure d'instruction des signalements est en cours de formalisation.

Les modérateurs ont été sensibilisés au travers du travail concernant la charte d'animation des forums, avec une attention particulière sur le signalement et la lutte contre les fausses informations, et de sessions de formation.

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.

La société Doctissimo n'a pas mis en place de moyens humains et/ou automatisés de détection proactive des contenus.

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).

La procédure de traitement d'un signalement est précisée ci-après.

A ce jour, vingt-trois (23) personnes ont accès aux outils de modération et peuvent intervenir elles-mêmes sur les messages qui ont fait l'objet d'un signalement. Toutes les actions de modération sont enregistrées dans le back-office pour garantir un suivi des demandes.

L'alerte apparaît en *back-office*, avec les informations suivantes :

- > Rapporteur (i.e. la personne qui fait le signalement, apparaissant via son pseudonyme si la personne est connectée à son compte ou via « invité » si la personne n'est pas connectée à son compte)
- > Date et heure du signalement
- > Lien vers le contenu litigieux (lien sujet ou message posté litigieux)
- > Auteur du contenu (informations relatives au titulaire du compte qui a été utilisé pour poster un message)
- > Catégorisation de l'alerte : en fonction du motif choisi par l'utilisateur : "Fausse information / loi contre la manipulation de l'information"
- > Commentaires éventuels renseignés par l'utilisateur



> Classification de l'alerte une fois l'action appliquée en front-office avec la possibilité de la classer en « vu » (c'est-à-dire sans donner de suite favorable à la demande de suppression via l'alerte ou d'instruire en appliquant une sanction, selon les éléments détaillés ci-dessous à l'article 1.3.5.

> Application d'une sanction en fonction de la « gravité » de l'infraction par rapport au dispositif légal et par rapport à la Charte d'utilisation des forums accessible à l'URL suivante : <http://www.doctissimo.fr/equipe/charte/forums> (la « Charte d'utilisation »). La suppression de compte est la sanction la plus sévère appliquée par Doctissimo.

- 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 ;
  - les **critères** amenant à décider de telle ou telle action ;
  - les **modalités de mise en œuvre** de la décision.

Pour Doctissimo, les actions prises à l'issue des instructions des alertes sont :

- Les contenus signalés peuvent être supprimés ou conservés sur le forum en fonction de la conclusion de l'instruction ;
- En fonction de la gravité des messages :
  - Un auteur de messages qui sera considéré par Doctissimo comme propageant massivement des fausses informations pourra être banni temporairement du forum (Doctissimo bloque la possibilité de publier des messages via le compte de l'auteur) ;
  - Le compte de l'utilisateur pourra être fermé par Doctissimo

- 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).

Les utilisateurs informés sont :

> L'auteur du contenu, qui reçoit un message privé sur la messagerie du site l'informant de l'action prise à l'encontre du contenu publié.

> Lorsque l'auteur du signalement ne dispose pas d'un compte auquel il est connecté lors du signalement, il n'est pas tenu informé des suites données par Doctissimo à l'issue de l'instruction de l'alerte, dans la mesure où nous n'avons pas de moyen de le contacter. Nous avons choisi de ne pas rendre obligatoire la création d'un compte ou la connexion à un compte afin de rendre le plus fluide possible le signalement des messages.



Dans tous les cas, l'auteur du signalement peut lire le message de confirmation de l'envoi de son signalement au moment du cinquième écran présenté ci-avant (i.e. "Un message a été envoyé avec succès aux modérateurs"), puis suivre l'évolution du traitement du signalement : suppression du message ou maintien en ligne.

> Lorsque l'auteur a alerté en étant connecté à un compte, le modérateur peut tenir l'auteur du signalement informé, notamment lorsque l'alerte a donné lieu à une discussion par email entre le modérateur et l'auteur du signalement.

> Tous les utilisateurs peuvent remarquer sur la discussion la mention du compte ou contenu supprimé à l'emplacement du message initial

- 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** ;
  - 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** ;
  - quelles sont les **équipes en charge de l'instruction** de ces recours ;
  - quels sont les **critères de recevabilité** des recours ;
  - 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) ;
  - le **délai moyen de traitement** d'un recours ;
  - si les informations sont fournies systématiquement aux utilisateurs s'agissant des recours internes ou s'il existe des **exceptions, prévues ou de fait**.

Les voies de recours appartenant à l'auteur du message signalé sont de contester les actions prises par les modérateurs en envoyant un email via la modération du forum ou bien un message privé via un compte.

L'équipe de modération se charge alors d'estimer la recevabilité de ce recours.

- 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 ;
  - 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.

A ce jour, il n'existe pas de mécanisme d'évaluation/d'enquête de satisfaction des procédures. Comme indiqué, nous n'avons pas eu de retour de nos internautes nous incitant à faire évoluer nos pratiques.

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



- le **nombre de contenus considérés comme étant de fausses informations** à l'issue de la procédure de traitement ;
- le **délai moyen de traitement** d'un signalement ;
- le **nombre de recours** reçus par l'opérateur à l'issue de la procédure de traitement ;
- 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.

### Chiffres 2020 :

Nombre de contenus signalés pour fausse information : 4789

Nombre de procédures : 4789

Nombre de contenus considérés comme étant de fausses informations : 1845

Délai moyen de traitement : sous 24h

Nombre de recours : 0 recours

Budget alloué : les équipes modérant les forums et traitant les messages d'alertes ont été formées pour répondre également à ce motif de signalement, sans augmentation de budget alloué au traitement spécifique des signalements « fake news »)

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**.

Le nombre de signalements pour fausse information a très fortement augmenté en 2020 par rapport à 2019 essentiellement en raison de la crise sanitaire et des nombreuses informations publiées au sujet de la Covid-19.

Nous avons tenté de "contrebalancer" les fausses informations identifiées sur nos forums par des signalements de contenus en publiant des articles de nature éditoriale sur notre service, permettant aux utilisateurs de s'informer de la manière la plus crédible possible.

Nous avons également posté les liens de ces contenus dans les forums concernés afin que les utilisateurs puissent librement les consulter.





Exemple de contenu :

The screenshot shows the top portion of a Doctissimo article. At the top, there are social media sharing icons (Facebook, Pinterest, Instagram, YouTube, Twitter) and the Doctissimo logo. Below the logo is a navigation bar with categories: Santé, Famille, and Bien-Être, along with a 'Forums' button. A secondary navigation bar highlights 'DIRECT Coronavirus' and lists sub-topics: COVID-19, Vaccins Covid, Symptômes Covid, Variants Covid, and Actualité Coronavirus. The breadcrumb trail reads 'Accueil / Santé / Epidémie / Coronavirus'. The main title of the article is 'Les fake news autour du coronavirus Covid-19'. The author is identified as 'Valentine Poignon, Journaliste', with a note that the article was updated on June 03, 2020. It is also noted as being in collaboration with 'Dr Gérard Kierzek (Directeur médical)'. The main image of the article is a blue banner with the text 'Quels sont les symptômes du coronavirus ?' and the Doctissimo logo in the top right corner.

lien de l'article :

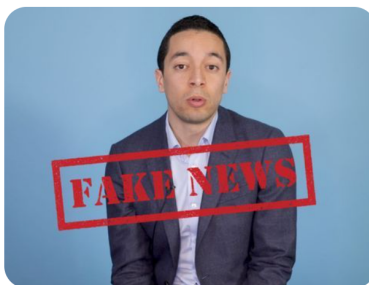
<https://www.doctissimo.fr/sante/epidemie/coronavirus-chinois/coronavirus-fausses-infos>



Vidéos | 17/04/2020

### Facebook : une alerte pour les fake news sur le coronavirus

La société Facebook va mettre en place, dans les prochaines semaines, une alerte lors des interactions avec des fake news sur le coronavirus.



Vidéos | 02/04/2020

### Fake news : Manger de l'ail prévient l'infection par le nouveau coronavirus

Non, manger de l'ail ne prévient pas le covid-19. Idris Amrouche, directeur médical de Doctissimo, nous explique d'où vient cette fake news.

Afin d'informer comme il se doit nos utilisateurs, nous avons également produit une série de vidéo sur la base des fausses informations les plus répandues dans lesquelles notre Directeur médical procède à une explication pédagogique afin de comprendre d'où vient l'origine de la fausse information et pourquoi elle n'est pas crédible d'un point de vue scientifique.

Voici le lien de l'espace vidéo dédié aux fausses informations :  
[https://www.doctissimo.fr/recherche?search%5Bquery%5D=fake+news&search%5BcontentTypes%5D%5B%5D=doctissimo\\_fr\\_www\\_video](https://www.doctissimo.fr/recherche?search%5Bquery%5D=fake+news&search%5BcontentTypes%5D%5B%5D=doctissimo_fr_www_video)

**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.



S'il s'agit de traiter des messages signalés qui contiennent des informations officiellement démenties par des sources fiables, ceci viendra augmenter la reconnaissance du caractère "manifestement illicite" du contenu justifiant sa suppression.

La rédaction de la société Doctissimo a mis en place la procédure suivante pour déterminer la fiabilité d'un contenu signalé en cas de signalement d'un contenu contenant des éléments reconnus comme faux par des sources fiables

### **Signalement externe**

Tout signalement d'une information reconnue comme faux peut être rapporté directement à Doctissimo, soit directement auprès des auteurs de l'article ou via un signalement contact. Les étapes sont schématiquement :

- Le mail est transmis au rédacteur en chef et au chef de rubrique concerné
- Vérification des informations contenues dans le mail, recherche des sources associées et si besoin prise de contact avec l'expéditeur du mail
- Changement si confirmation d'une erreur sur le site par le chef de rubrique ou le rédacteur en chef directement sur le site

Toutes ces étapes sont généralement faites dans la journée.

### **Signalement interne**

Le directeur médical et les membres du comité d'experts peuvent signaler à la rédaction (rédacteur en chef et chef de rubrique) si des informations liées à leur spécialités méritent une correction.

Dans ce cas, la vérification des sources et la correction se font également par le chef de rubrique ou le rédacteur en chef directement sur le site. En fonction du degré d'urgence et des modifications à prévoir, les changements sont faits au plus vite.

### **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...).

La société Doctissimo n'a pas mené de discussions avec d'autres opérateurs.

- 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.

- 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.

Au vu des thématiques traitées par le service Doctissimo, la société Doctissimo a déployé des efforts pour apporter un contenu éditorial fiable, pédagogique et de qualité, en complément de l'instruction des messages signalés selon le motif "fausse information".



Par rapport à l'exercice 2019, un nouveau comité d'experts de Doctissimo a été créé avec une quarantaine de membres recouvrant les principales spécialités médicales mais aussi des patients experts. Ce comité est dirigé par le Dr Gérard Kierzek, médecin urgentiste à l'Hôtel-Dieu de Paris. Pendant la crise sanitaire liée au coronavirus, nous avons été particulièrement attentifs à diffuser une information validée au travers des actions et/ou contenus détaillés ci-dessous :

1. Lancement d'une newsletter quotidienne permettant de lutter contre les fake news
2. Contenu dédié et régulièrement mis à jour pour combattre les « nouvelles » fake news :[https://www.doctissimo.fr/sante/epidemie/coronavirus-chinois/coronavirus-fausses-infos`](https://www.doctissimo.fr/sante/epidemie/coronavirus-chinois/coronavirus-fausses-infos)
3. Développement de formats vidéos dédiés à la lutte contre les fake news :
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-coronavirus-creer-en-laboratoire>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-coronavirus-creer-en-laboratoire>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-vitamine-c-protege-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-coronavirus-soupe-chauve-souris>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/coronavirus-facebook-fake-news>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-antibiotiques-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-cocaine-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-manger-ail-prevenir-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-contamination-colis-chine>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-pulverisation-alcool-chlore-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/fake-news-bain-chaud-protege-coronavirus>
4. Mise en ligne de vidéos pédagogiques avec le Dr Gérard Kierzek :
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/medecines-douces-face-au-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/grossesse-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/comment-prevenir-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/test-serologique-coronavirus>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/coronavirus-symptomes-traitement>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/comment-mettre-masque>
  - <https://videos.doctissimo.fr/sante/maladies-infectieuses/cluster-epidemie-coronavirus>



## Questionnaire infox 2020

---

5. Installation d'un Boot développé avec TF1/LCI/Doctissimo permettant d'apporter des réponses validées sur les principales interrogations sur le coronavirus
6. Mise à jour quotidienne des articles en fonction des dernières informations (controverse autour de l'hydroxychloroquine, utilisation du masque recommandée...
7. Mise en place de Facebook live hebdomadaire Doctissimo/TF1/LCI avec le Dr Gérald Kierzek, médecin urgentiste – qui permet de répondre en direct aux questions des auditeurs  
[https://www.facebook.com/watch/live/?v=308186773678024&ref=watch\\_permalink](https://www.facebook.com/watch/live/?v=308186773678024&ref=watch_permalink)  
[https://www.facebook.com/watch/live/?v=275420833630452&ref=watch\\_permalink](https://www.facebook.com/watch/live/?v=275420833630452&ref=watch_permalink)



## 2. Transparence des algorithmes

Les indications suivantes s'appliquent aux opérateurs qui auraient mis en œuvre des mesures relatives à la transparence des algorithmes au titre des mesures complémentaires prévues par l'article 11 de la loi du 22 décembre 2018.

### 2.1. Le Conseil invite les opérateurs à signaler dans leurs réponses les **éléments ayant fait l'objet de changements structurants par rapport à l'exercice 2019**.

L'opérateur précisera en particulier si la **tenue des élections municipales** en France ainsi que la **crise sanitaire** ont changé ses procédures habituelles en 2020. Le Conseil souhaite notamment savoir si des modifications ont conduit à une intervention humaine moindre et comment cela a pu affecter la performance globale des systèmes de recommandation et de modération utilisés en 2020 par rapport à l'exercice 2019.

### *Cadre général de réponse*

### 2.2. L'opérateur est invité à **commenter les définitions de la loyauté, de l'explicabilité et de l'équité** indiquées au début du questionnaire.

Le Conseil souhaite en particulier savoir si l'opérateur les utilise (ou des notions équivalentes) notamment dans le cadre des mesures qu'il met en œuvre afin de lutter contre la manipulation de l'information, et les éventuelles limites identifiées à leur application.

L'opérateur est invité à formuler d'éventuelles propositions afin d'affiner ces définitions.

### 2.3. Lorsque l'opérateur est invité à décrire les systèmes reposant sur un ou plusieurs algorithmes qu'il utilise, les **éléments suivants** sont attendus pour chacun de ces systèmes afin de permettre au Conseil de mesurer le niveau de transparence offert aux utilisateurs :

- sur quelles fonctionnalités du service opère-t-il ?
- quel est son objectif principal (tâche ou classe de problèmes à résoudre) ?
- repose-t-il sur un ou plusieurs algorithmes d'apprentissage automatique (*machine learning*) ? Ce ou ces derniers est-il ou sont-ils utilisé(s) avec d'autres types d'algorithmes (ex. algorithmes déterministes) ?
- lorsqu'il repose sur un ou plusieurs algorithmes d'apprentissage automatique, quelle est la nature de(s) jeu(x) de données d'apprentissage utilisé(s) ?
- quelles sont les données prises en entrée de ce système ?
- quelles sont les données de sortie de ce système ?
- quelles conditions mises en œuvre par l'opérateur garantissent effectivement que ses services et leurs algorithmes respectent les principes de loyauté et d'équité, et qu'ils soient explicables ?
- le cas échéant, comment ce système est-il personnalisé en fonction de l'utilisateur ?
- le cas échéant, quelles sont modalités de recours à une intervention humaine sur le système à partir de sa mise en œuvre ? Ce recours est-il le fait de personnes en interne, de personnes employées par des prestataires, ou bien les deux ? Combien de personnes sont affectées à ces tâches ? Quelle est leur formation, ainsi que le lieu depuis lequel elles travaillent sur les systèmes affectant les utilisateurs basés en France ?
- les fausses informations font-elles l'objet d'un traitement particulier par ce système et, si oui, de quelle nature ?



Les opérateurs pourront s'ils le souhaitent recourir à des **représentations graphiques** afin de répondre aux questions<sup>3</sup>. Ces représentations devront faire figurer clairement l'ensemble des éléments de réponse demandés aux questions concernées.

### *Informations fournies au régulateur pour qu'il évalue les mesures de transparence des algorithmes mises en œuvre par l'opérateur*

- 2.4.** Il est demandé à l'opérateur de décrire les **systèmes de recommandation de contenus** qu'il utilise. Pour chacun de ces systèmes, il fournira les éléments demandés au point 2.3.
- 2.5.** L'opérateur décrira également au Conseil les **systèmes de modération de contenus** qu'il utilise pour permettre notamment de lutter contre les fausses informations. Pour chacun de ces systèmes, il fournira les éléments demandés au point 2.3 et répondra à la question suivante :
- Quelle est la performance de ce système (notamment, taux de faux positifs et de faux négatifs) ?
- 2.6.** Lorsque l'opérateur utilise un ou plusieurs algorithmes d'apprentissage automatique, il est invité à détailler sa **politique de lutte contre les biais** pouvant exister dans les données d'apprentissage.

### *Informations fournies aux utilisateurs<sup>4</sup>*

- 2.7.** L'opérateur est invité à indiquer comment il décrit à ses utilisateurs les **systèmes de recommandation** qu'il utilise. Pour chacun de ces systèmes, il précisera comment il leur apporte des informations sur les éléments décrits au point 2.3 et répondra aux questions suivantes :
- quel(s) réglage(s) peu(ven)t être effectué(s) par l'utilisateur pour en changer les paramètres ? Combien d'utilisateurs y ont eu recours en 2020 et à quelle fréquence ?
  - comment ces réglages sont-ils rendus facilement accessibles et compréhensibles ?
  - comment les utilisateurs sont-ils informés des mises à jour de ces systèmes de recommandation affectant significativement la manière dont les contenus leur sont recommandés ?
  - de quelle manière les utilisateurs peuvent-ils demander des informations supplémentaires sur ces systèmes de recommandation ?
  - comment l'utilisateur bénéficie-t-il d'une explication locale<sup>5</sup> sur les résultats de ces systèmes de recommandation qui l'affectent ?

Le Conseil sera attentif à toute précision visant à expliquer comment l'opérateur modifie le niveau et la nature de ces informations en fonction de ses utilisateurs (mineurs, personnes en situation de handicap, développeurs, etc.).

<sup>3</sup> La [norme ISO 5807](#) pourra par exemple être utilisée pour établir des logigrammes.

<sup>4</sup> Dans ces questions visant à comprendre comment des informations sont données aux utilisateurs sur la transparence des algorithmes utilisés par l'opérateur, il n'est pas attendu que le format ou le niveau de profondeur de l'information soit le même que celui apporté au régulateur aux points 3, 4, 5, 8 et 9. En revanche, les éléments décrits au point 2. étant centraux dans le renforcement de l'esprit critique des utilisateurs vis-à-vis des contenus qui leur sont proposés, le Conseil attend que l'opérateur indique comment il communique à leur sujet auprès de ses utilisateurs.

<sup>5</sup> Au sens défini dans la notion d'explicabilité telle qu'établie au début du questionnaire.



**2.8.** L'opérateur indiquera également la manière dont il décrit à ses utilisateurs les **systèmes de modération** qu'il utilise notamment dans le cadre de sa lutte contre la diffusion des fausses informations.

Pour chacun de ces systèmes, il précisera comment il leur apporte des informations sur les éléments décrits au point 2.3 et répondra aux questions suivantes :

- quelle est la performance de ce système (notamment, taux de faux positifs et de faux négatifs) ?
- quel(s) réglage(s) peu(ven)t être effectué(s) par l'utilisateur pour en changer les paramètres ?
- comment ces réglages sont-ils rendus facilement accessibles et compréhensibles ?
- comment les utilisateurs sont-ils informés des mises à jour de ces systèmes de modération affectant significativement la manière dont les contenus sont modérés ?
- de quelle manière les utilisateurs peuvent-ils demander des informations supplémentaires sur ces systèmes de modération ?
- comment l'utilisateur bénéficie-t-il d'une explication locale<sup>6</sup> des résultats des systèmes de modération qui l'affectent ?

### *Systèmes spécifiques à la lutte contre la manipulation de l'information*

**2.9.** L'opérateur décrira **tout système qu'il a développé ou utilise spécifiquement dans le cadre de la lutte contre la manipulation de l'information**, notamment contre les campagnes coordonnées de désinformation. Il indiquera s'il informe les utilisateurs de l'existence de ces systèmes.

Pour chacun de ces derniers, il fournira les éléments demandés au point 2.3 et indiquera la performance de ce système (notamment, taux de faux positifs et de faux négatifs).

**2.10.** 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.

Le service Doctissimo n'utilisant pas d'algorithme pour organiser les contenus au sein du forum, cette section "Transparence des algorithmes" ne lui est pas applicable.

---

<sup>6</sup> Id.





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

*Les indications suivantes s'appliquent aux opérateurs qui auraient mis en œuvre des mesures relatives à la promotion des contenus issus d'entreprises et d'agences de presse et de services de communication audiovisuelle au titre des mesures complémentaires prévues par l'article 11 de la loi du 22 décembre 2018.*

En 2020, la société Doctissimo n'a pas fait la promotion des contenus issus d'entreprises et d'agences de presse et de service de communication audiovisuelle.

Comme expliqué ci-avant, la société Doctissimo dispose de sa propre équipe de rédaction et son comité d'expert qui ont vocation à élaborer du contenu fiable et vérifié.

#### ***Identification des sources des contenus***

**3.1.** L'opérateur indiquera au Conseil si les sources des contenus issus d'entreprises et d'agences de presse et de Services de communication audiovisuelle (ci-après SCA) sont **identifiées et visibles** sur son service et, le cas échéant, s'il s'agit d'un dispositif qui leur est **spécifique**.

Il est invité à expliquer les moyens mis en œuvre pour procéder à cette identification, à savoir :

- **qui la réalise** (l'opérateur, les entreprises, agences de presse et SCA ou un tiers) et, dans l'hypothèse où l'opérateur ne la réalise pas directement, s'il vérifie et s'assure de la fiabilité de l'identification des sources (avant ou après publication) ;
- **par quels moyens**, sur la base de quelles sources et selon quels critères l'identification des sources et/ou la vérification de la fiabilité de l'identification est réalisée par l'opérateur et comment ces critères sont portés à la connaissance de l'utilisateur ;
- comment l'identification des sources est **portée à la connaissance de l'utilisateur** sur le service et si des éléments complémentaires d'information et de contexte lui sont apportés ;
- les **moyens humains, technologiques et financiers** déployés par l'opérateur afin d'assurer l'identification, la visibilité et la mise en avant des informations provenant de ces sources dans les résultats des moteurs de recherche, des fils d'actualité et autres espaces de diffusion de contenus opérant par classement algorithmique, y compris, le cas échéant, au sein de groupes d'utilisateurs fermés ;
- si ces mêmes moyens sont **susceptibles d'évoluer en fonction de l'actualité** et, le cas échéant, dans quelle mesure. L'opérateur pourra donner des exemples de cas où l'actualité l'a conduit à faire évoluer ces moyens.

La société Doctissimo n'utilise pas les contenus issus des agences de presse ou SCA.. Néanmoins, il est précisé au Conseil que les sources proviennent principalement de revues de référence médicale ou scientifiques, de recommandations de bonnes pratiques éditées par les autorités sanitaires ou les sociétés savantes nationales ou internationales, de conférence de presse, d'agence de presse, des autorités sanitaires nationales (Ministère de la Santé, Haute Autorité de Santé, Agence nationale de Sécurité du Médicament, Santé Publique France, Institut de Veille sanitaire, Direction générale de la santé, DGCCRF, ANSES...) et internationales (OMS, EMEA...), de professionnels de santé.

L'identité des auteurs des citations apparaît de manière explicite sur chaque contenu éditorial.

#### ***Prise en compte des démarches de labellisation***



**3.2.** Les moyens mis en œuvre par l'opérateur pour tenir compte des **démarches de labellisation et de bonnes pratiques**, notamment celles réalisées en tout ou partie par les entreprises et agences de presse et les SCA (ex. : Trust Project, Journalism Trust Initiative), seront également portés à la connaissance du Conseil.

L'opérateur décrira les **moyens mis en œuvre** (ex. : démarches réalisées par ses soins ou par des tiers, intervention directe de ces tiers sur la plateforme ou non, financement, partenariats, mise en avant sur le service (et comment), informations aux utilisateurs, etc.). Il précisera, le cas échéant, **sur quels critères sont sélectionnées** les démarches de labellisation concernées.

L'opérateur précisera si ces démarches de labellisation et de bonnes pratiques constituent un des moyens d'identification des sources et de mise en avant de contenus issus d'entreprises et d'agences de presse et de SCA et de quelle manière, et/ou un des moyens de choisir d'éventuels partenaires œuvrant au *fact-checking*.

La société Doctissimo n'a pas initié de démarches de labellisation de contenus tiers dans la mesure où l'ensemble de son contenu éditorial est vérifié.

### **Process de validation :**

Tous les articles de Doctissimo doivent avoir des auteurs identifiés, être datés et les sources d'informations doivent apparaître clairement. Avant leur publication, les articles bénéficient de plusieurs niveaux de vérification : ils sont relus par l'expert interviewé (l'auteur des citations), le journaliste spécialiste en santé et bien-être, le chef de rubrique spécialiste des rubriques dont il a la charge et le rédacteur en chef, journaliste spécialiste en santé. Nos contenus font régulièrement l'objet de mise à jour et de validation par des professionnels de santé.

Les journalistes, chefs de rubriques et le directeur médical disposent d'une fiche de présentation précisant leur formation et leur expérience dans la page dédiée à l'équipe de Doctissimo.

Si elle en ressent la nécessité, la rédaction peut s'appuyer sur un comité d'experts constitué de 20 éminents spécialistes exerçant dans différentes spécialités : rhumatologie, pédiatrie, gynécologie, oncologie, neurochirurgie, psychiatrie, cardiologie, hépatologie, allergologie... Ces médecins disposent d'une fiche de présentation précisant leur spécialité, leur expérience, le lieu de leur exercice et éventuellement leur bibliographie.

### Dates des articles d'information

La date des articles et de leur mise à jour permet aux lecteurs de s'assurer qu'ils disposent d'une information pertinente et actualisée. Dans la mesure du possible, nous veillons à mettre à jour régulièrement les informations contenues dans nos articles.

Si malgré nos efforts, certaines informations vous semblent trop datées, nous vous invitons à le signaler à notre rédaction dont les coordonnées sont accessibles sur "Présentation de la rédaction".

### **Dispositifs de vérification des faits (« fact-checking »)**

**3.3.** Le Conseil s'interroge sur les dispositifs de **fact-checking** utilisés par l'opérateur, qu'ils soient confiés à des tiers ou mis en œuvre par lui-même. Il souhaite connaître les partenariats et/ou actions (en



interne et externe) existants en la matière, notamment aux fins de lutter contre les hypertrucages ou *deepfakes*.

Il souhaite connaître en particulier :

- les **critères retenus par l'opérateur pour sélectionner** les *fact-checkers* (notamment : fiabilité, nationalité et langue de travail sur une zone géographique donnée) ;
- les **critères, sources et outils** qu'il utilise, d'une part, s'il procède en interne au *fact-checking* et, d'autre part, si une décision de modération est prise en interne à l'issue de cette vérification ;
- si tous les **types de contenus** (informatifs, publicitaires, écrits, vidéos, sons) sont susceptibles de faire l'objet d'une vérification ou, dans le cas contraire, pourquoi ;
- si les contenus sur la plateforme pouvant être soumis aux *fact-checkers* sont laissés à leur libre appréciation ou sélectionnés (le cas échéant, selon quels critères et quelle méthode) ;
- l'ensemble des **moyens technologiques** mis à la disposition des *fact-checkers* dans leur travail de vérification de l'information (notamment : outil de suggestion des contenus à vérifier et, le cas échéant, selon quels critères ; mise à disposition d'une API) ;
- s'il existe un **dispositif d'urgence** en cas d'actualité particulière. L'opérateur pourra donner des exemples de cas d'actualité et précisera, le cas échéant, si la crise sanitaire en 2020 a eu un impact sur ce dispositif ;
- le **budget** consacré aux partenariats et/ou actions concourant à la vérification de l'information sur ses services (notamment les contreparties financières versées aux *fact-checkers*, le cas échéant).

**3.4.** S'il recourt à des *fact-checkers* tiers, l'opérateur est invité à indiquer au Conseil :

- la **liste** des structures de *fact-checking* partenaires de la plateforme ;
- la **liste et le nombre de contenus suggérés par la plateforme** aux tiers pour vérification et la liste et le nombre de contenus proposés à la vérification par les tiers,
- la **liste et le nombre de contenus ayant fait l'objet d'une intervention** des *fact-checkers* tiers sur la plateforme (décliné par types d'interventions possibles),
- la nature des **liens juridiques** unissant l'opérateur aux *fact-checkers* tiers,
- la nature des **contreparties** qui leur sont offertes.

**3.5.** Si **aucun dispositif interne ni externe** œuvrant au *fact-checking* n'est mis en œuvre, l'opérateur en précisera les raisons.

**3.6.** L'opérateur décrira les **procédures et les moyens technologiques et humains permettant de traiter les contenus** dont le *fact-checking* (interne ou externe) a montré qu'ils contenaient ou étaient susceptibles de contenir une fausse information, y compris au sein des groupes d'utilisateurs fermés.

A cet égard, il est invité à préciser :

- la **chaîne de décision** amenant l'opérateur à agir sur un contenu ou un compte ;
- les **mesures prises** le cas échéant (ex. : déréférencement, réduction de la visibilité des contenus, limitation de certaines fonctionnalités, messages apposés aux contenus) ;
- la **gradation** de ces mesures et les **critères d'application** de chacune d'entre elles ;
- si les mesures et leur gradation sont susceptibles de **varier selon le type et/ou à la nature du contenu** vérifié et, le cas échéant, pourquoi ;
- si l'intervention des *fact-checkers* est directement **visible sur le service** ;
- si des **voies de recours** internes sont offertes aux auteurs des contenus concernés et, le cas échéant, si ces recours sont traités par l'opérateur ou par le tiers partenaire.



- 3.7. Le Conseil souhaite également connaître les modalités de **communication** de l'opérateur, ou les moyens qu'il met en œuvre pour permettre aux *fact-checkers* de communiquer, auprès :
- des utilisateurs ayant publié un tel contenu, l'ayant partagé ou ayant interagi avec lui (ex. : commentaire, like) ;
  - de l'ensemble des utilisateurs en rendant visible, sur le service, les interventions sur un contenu ou un compte liées au *fact checking*.

La société Doctissimo a mis en place un dispositif de signalement, instruit les messages signalés, dispose de tous les moyens, notamment humains (rédaction composée de journalistes et comité d'experts composé notamment de médecins) pour créer un contenu fiable édité sur son service, et n'a pas mis en place de dispositif de *fact-checking* en tant que tel.

Toutefois, et comme expliqué plus haut, et soucieux de lutter contre les fausses informations, la société Doctissimo est attentive à créer du contenu en réponse à des fausses informations circulant dans ses forums, sur ses comptes réseaux sociaux , ....

Enfin, et en ce qui concerne la lutte contre les "deep-fake", le forum n'étant constitué que de messages textes, il n'est pas sujet à des contenus de type "deep-fake".

### ***Autres questions***

- 3.8. Le Conseil souhaite connaître les **éventuels freins** (notamment technologiques, économiques, et/ou juridiques) rencontrés par l'opérateur dans l'identification des sources des contenus issus des entreprises et des agences de presse et SCA, la mise en avant de leurs contenus, la participation à la vérification de l'information ou la collaboration avec les *fact-checkers* tiers.

L'opérateur pourra également mentionner les limites qu'il voit aux approches **de labellisation et de bonnes pratiques** visées au point 3.2.

- 3.9. 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.
- 3.10. L'opérateur est invité à indiquer au Conseil **l'impact de la crise sanitaire sur la promotion des contenus issus d'entreprises SCA** et les mesures de *fact-checking* et notamment, les adaptations qu'il a pu être amené à lui apporter en conséquence.



#### 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.*

##### ***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.

A titre liminaire, la notion de compte propageant massivement des fausses informations est délicate à appréhender. Selon notre expérience, la vigilance s'impose lorsque plusieurs contributions sont publiées à partir du même compte ou de comptes nouvellement créés (par exemple sans ou avec peu d'historique ou d'activité), sans tentative d'échanges avec les modérateurs du forum. En effet, et au-delà des cas d'alertes « fake news », nous avons constaté que les utilisateurs des messages supprimés au-delà de 2 ou 3 messages nous contactent pour se plaindre de la suppression régulièrement qualifiée d'injuste et mettre en avant les raisons pour lesquelles nous devrions ne pas supprimer le message.

Dès lors, lorsqu'un même utilisateur utilise un même compte pour republier le même message ou publier un message similaire, nous pourrions raisonnablement considérer qu'il y a bien une intention de diffuser massivement une information, en contournement des règles d'utilisation de nos forums et de la Loi.

En 2020, la société Doctissimo a développé une fonctionnalité permettant de signaler un compte (et non uniquement un message).

**-> Sur l'ensemble des 4789 signalements (dont 159 signalements de comptes) de l'année 2020, 35 comptes ont été supprimés.**

- 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 ;



- 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.

Aucun exemple d'opération de propagation de fausses informations soutenues par des entités étatiques ou institutionnelles n'a été observé en 2020 sur le service Doctissimo.

Aucun exemple de pratiques individuelles ou à l'échelle d'un petit groupe de comportements trompeurs et abusifs massifs n'a été observé en 2020 sur le service Doctissimo.

### *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,
  - **faire obstacle** à ces pratiques et à ces comptes s'agissant :
    - de la procédure d'intervention à leur encontre : 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 ;
    - de la lutte contre l'accélération et la viralité des contenus contenant de fausses informations.
- 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 informations.

Parmi les 159 comptes utilisateurs signalés en 2020 pour diffusion de fausses informations, 35 ont été identifiés comme créés dans le but de diffuser de fausses informations, et donc supprimés.

La société Doctissimo n'a pas détecté d'activité sur son forum provenant de comptes d'utilisateurs qui auraient vocation à transmettre massivement des 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**.
- 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) ?

Une charte d'utilisation des forums informe les internautes des principes de modération des contenus. La charte mentionne l'interdiction de diffuser de fausses informations et rappelle la loi en vigueur à cet effet. Il s'agit d'un document en ligne, dont le lien est indiqué en footer de chaque page forum.

Par ailleurs, pour créer un compte utilisateur et utiliser les forums, chaque internaute doit consentir au respect de cette charte.

### *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.

N/A

- 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 encontre.

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



En 2020, Doctissimo n'a pas connaissance de telles pratiques sur son forum.

- 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.
- 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.





## 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

### 5.a. Focus : lutte contre la diffusion de fausses informations en lien avec des communications commerciales

*Il est apparu au Conseil, à l'aune de ses travaux et de l'examen des déclarations concernant l'exercice 2019, qu'un des points cruciaux de la lutte contre la diffusion des fausses informations était l'action sur les liens entre flux financiers et fausses informations. En effet, ces dernières peuvent être, d'une façon ou d'une autre, source de revenus pour différents types d'acteurs ; elles peuvent également bénéficier, directement ou non, des mécanismes de diffusion des contenus commerciaux. En conséquence, ces liens peuvent être un facteur, d'une part, d'augmentation de la viralité des fausses informations et, d'autre part, d'incitation à les diffuser. Si ces phénomènes dépassent le seul cadre des services de plateformes en ligne, ces derniers peuvent y participer. Ainsi, le Conseil a élaboré les questions suivantes avec son Comité d'experts sur la désinformation en ligne afin d'interroger les opérateurs sur l'ampleur réelle de ces liens ainsi que sur les moyens de lutte mis en œuvre en la matière.*

#### *Catégorisation des communications commerciales*

- 5.1. L'opérateur est invité à **commenter les catégories d'annonces publicitaires, de contenus sponsorisés et de contenus en partenariat** telles qu'établies au début du questionnaire<sup>7</sup>.

Il indiquera si cette catégorisation lui semble pertinente, notamment au regard du modèle de sa plateforme et dans le cadre particulier de la lutte contre les fausses informations. Il pourra identifier les limites éventuelles de ces catégories et formuler des propositions pour que les catégories retenues couvrent l'ensemble de l'activité publicitaire sur son service.

#### *Annonces publicitaires et contenus sponsorisés*

- 5.2. L'opérateur décrira les **modalités de vente des espaces publicitaires** sur le service :
- Le placement est-il régi par des mécanismes programmatiques ? Effectivement, une majorité des espaces publicitaires sont vendus via le canal programmatique et le gré-à-gré.
  - Repose-t-il sur un modèle fermé propre à la plateforme ou sur un modèle d'enchères en temps réel (*real-time bidding*) ? [Les espaces publicitaires rendus disponibles via le canal programmatique sont effectivement vendus sur le modèle "real time bidding"](#).
  - Le cas échéant, quels sont les intermédiaires utilisés ? [Voici une liste des intermédiaires principaux - Google Ad Manager / Xandr / Magnite / Triplelift / Teads / Smart / Pubmatic...](#)
- 5.3. L'opérateur précisera les **moyens, technologiques ou autres, permettant aux annonces publicitaires et contenus sponsorisés de gagner en visibilité** sur la plateforme (possibilité pour l'annonceur de viser un public en particulier, de choisir le format du contenu, avec quelles contreparties ; impact des interactions des utilisateurs avec le contenu ; etc.).

---

<sup>7</sup> Voir définitions des notions en début de questionnaire.



**5.4. Dans la mesure où le dispositif différencierait du dispositif de signalement général, le Conseil souhaite que l'opérateur lui indique si l'utilisateur peut **signaler une annonce publicitaire ou un contenu sponsorisé pour « fausse information » (ou équivalent).****

Le cas échéant, l'opérateur indiquera :

- les **modalités** de signalement (faut-il avoir un compte pour signaler le contenu, quelle est la démarche pour signaler ces contenus...);
- dans quelles conditions et comment l'opérateur **interagit avec les utilisateurs** concernés par ce signalement (auteur du contenu et auteur du signalement ; information concernant l'avancée du traitement du signalement);
- le **nombre de signalements reçus et traités** relatifs à des annonces publicitaires et contenus sponsorisés et, plus particulièrement, aux contenus promus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général, en indiquant, quand cela est possible, le nombre de signalements pour des raisons de « fausses informations » ;
- **les moyens (technologiques, humains et financiers) mis en œuvre pour traiter ces signalements.**

Ces signalements peuvent être faits directement auprès de la rédaction ou de la régie dont les contacts figurent sur la page d'accueil. il n'y pas eu de signalement reçu en ce sens.

**5.5. L'opérateur précisera les mesures mises en œuvre afin de détecter les annonces publicitaires et contenus sponsorisés porteurs de fausses informations, notamment :**

- l'existence d'un **système de vérification** des annonceurs, interne ou externe ;
- les **mesures de détection et de lutte contre la publicité en faveur de sites internet spécialisés dans les fausses informations.** L'opérateur indiquera s'il dispose d'informations sur ces sites, notamment sur leur origine et leur typologie, ainsi que sur la durée d'apparition d'une publicité pour ces sites sur le service ;
- les moyens de **coopération avec d'autres opérateurs ou des organismes externes** afin de détecter et de signaler les annonces publicitaires et contenus sponsorisés porteurs de fausses informations et s'il s'appuie-t-il sur des normes ou des organismes externes afin d'identifier et de signaler ces contenus

Tout d'abord, la régie publicitaire de la société Doctissimo a contractualisé fin 2018 avec une technologie externe de lutte contre la fraude publicitaire (appelée Confiant), pour favoriser l'identification et le blocage avant-affichage de toute publicité considérée comme frauduleuse, au sens large.

Des listes de blocages d'annonceurs et de verticales d'annonceurs considérés comme "non qualitatifs" ont également été mises en place depuis la création de la place de marché programmatique par la régie publicitaire de la société Doctissimo. Ces listes sont connues et appliquées strictement par tous les acteurs (régie publicitaire elle-même ainsi que ses partenaires).

Enfin, le dispositif de signalement auprès de la rédaction et de la régie permet également aux utilisateurs d'alerter la société Doctissimo.

**5.6. L'opérateur fournira les chiffres suivants :**

- le **volume** d'annonces publicitaires et contenus sponsorisés porteurs de fausses informations ainsi que leur nombre d'impressions ;



- les **revenus générés par les publicités porteuses de fausses informations** avant leur retrait. Il décrira la méthode et les indicateurs employés pour obtenir le montant de ces revenus. Le cas échéant, il distinguera la part de ces revenus alloués à l'opérateur et aux utilisateurs ayant posté les contenus auxquels ont été accolées ces publicités. Il indiquera le nombre d'impressions de ces publicités ;
- le **nombre d'utilisateurs ayant été exposés aux publicités porteuses de fausses informations** avant leur détection et leur retrait ;
- le nombre d'entre eux **ayant cliqué** sur ces publicités.

Aucune publicité porteuse de fausses informations n'a été détectée ou signalée pour l'exercice 2020 par la société Doctissimo.

5.7. L'opérateur détaillera les **mesures de sécurité des marques** mises en place et expliquera comment elles ont été conçues.

Il détaillera notamment les éléments suivants :

- **liste** des mesures<sup>8</sup> ;
- **moyens humains et automatisés** dédiés à l'exécution de ces mesures ;
- appréciation de l'**impact** de ces mesures ;
- existence d'une **information des annonceurs** lorsque leurs contenus se sont trouvés accolés à des fausses informations et, le cas échéant, de **mécanismes de compensation ou de recours** ;
- modalités de participation de l'opérateur dans tout mécanisme de **coopération** avec les marques et l'interprofession publicitaire<sup>9</sup>.

L'opérateur pourra donner des exemples afin d'illustrer les mesures mises en œuvre.

N/A

5.8. L'opérateur fournira les chiffres suivants :

- le **volume** d'annonces publicitaires et contenus sponsorisés accolés à des contenus porteurs de fausses informations ainsi que leur nombre d'impression ;
- les **revenus générés par les annonces publicitaires et contenus sponsorisés accolés à des contenus porteurs de fausses informations** avant l'éventuel retrait de ces dernières. Il décrira la méthode et les indicateurs employés pour obtenir le montant de ces revenus. Le cas échéant, il distinguera la part de ces revenus alloués à l'opérateur et aux utilisateurs ayant posté les contenus porteurs de fausses informations.

Aucune publicité porteuse de fausses informations n'a été détectée ou signalée pour l'exercice 2020 par Doctissimo.

---

<sup>8</sup> En particulier, si ces informations n'ont pas déjà été fournies en réponse à la partie 1 du questionnaire, l'opérateur décrira les **mesures de démonétisation des contenus et/ou comptes diffusant des fausses informations**. Il précisera la nature de ces mesures, leur durée d'application, leur gradation, la part respective de l'humain et de la machine dans la décision de démonétiser un contenu, l'information de l'utilisateur ayant publié le contenu, l'information de l'ensemble des utilisateurs, la possibilité pour un utilisateur d'effectuer un recours et la façon dont est traité ce recours (traitement par des moyens automatisés ou non, par la même équipe ayant traité le contenu ou non, temps de traitement des recours).

<sup>9</sup> À l'image du dispositif mis en œuvre afin de lutter contre les contenus haineux et préjudiciables au sein de l'Alliance Mondiale pour les Médias Responsables.



- 5.9. L'opérateur indiquera au Conseil s'il dispose d'une **base de données relative aux communications commerciales** diffusées sur le service ; il détaillera :
- si cette base est publique,
  - les types de données qu'elle contient,
  - si celles-ci peuvent être filtrées spécifiquement pour la France,
  - si l'utilisateur peut les consulter et les télécharger,
  - si cette base a évolué depuis 2019.

La question nous semble difficile à appréhender.

Par nature, les annonceurs ayant acheté une campagne apparaissent "publiquement" au travers des publicités diffusées sur le service Doctissimo. Néanmoins, une liste des annonceurs et des données financières correspondantes relevant du secret des affaires ne pourra malheureusement pas être communiquée au travers du présent questionnaire mais la société Doctissimo se tient à la disposition du Conseil pour échanger sur ce point.

### *Contenus des utilisateurs réalisés en partenariat avec des tiers*

- 5.10. L'opérateur a-t-il décelé des **contenus porteurs de fausses informations ayant bénéficié d'un partenariat rémunéré** entre l'utilisateur ayant posté le contenu et un tiers (placement de produit, contenu de marque, etc.) ? Le cas échéant, a-t-il pris des mesures spécifiques et si oui, lesquelles ?

Aucune publicité ou aucun partenariat rémunéré porteur/porteuse de fausses informations n'a été détecté(e) ou signalé(e) pour l'exercice 2020 par Doctissimo.

- 5.11. Existe-t-il des moyens permettant de **lutter** contre ce phénomène ?

### **5.b. Information des utilisateurs sur la nature, l'origine et les modalités de diffusion des contenus, et l'identité des personnes versant des rémunérations en contrepartie de la promotion des contenus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général**

*Les indications suivantes s'appliquent aux opérateurs qui auraient mis en œuvre des mesures relatives à l'information des utilisateurs sur la nature, l'origine et les modalités de diffusion des contenus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général et à l'information des utilisateurs sur l'identité de la personne physique ou la raison sociale, le siège social et l'objet social des personnes morales leur versant des rémunérations en contrepartie de la promotion de tels contenus au titre des mesures complémentaires prévues par l'article 11 de la loi du 22 décembre 2018.*

### *Informations apportées aux utilisateurs sur les annonces publicitaires et contenus sponsorisés en général*

- 5.12. L'opérateur précisera les informations fournies à l'utilisateur sur les annonces publicitaires et contenus sponsorisés présents sur son service, en décrivant les spécificités des deux catégories le cas échéant :
- sont-ils clairement **distingués des autres contenus** et, si oui, comment ?
  - la plateforme permet-elle à l'utilisateur d'**identifier les critères pris en compte** dans l'affichage des annonces publicitaires et contenus sponsorisés, notamment, si celles-ci sont personnalisées en fonction de son profil ?
  - **l'origine** de l'annonce publicitaire ou du contenu sponsorisé est-elle clairement identifiée et affichée (ainsi que celle de l'annonceur, si elle diffère) ?



- le service fournit-il des **indications sur les modalités de diffusion** des annonces publicitaires et contenus sponsorisés (existence de contreparties financières, nombre de vues, type de population ciblée, manière dont le contenu a été généré (automatisée ou non), autres) ?
- l'opérateur décrit-il ses **politiques publicitaires** dans des documents publics disponibles en français, notamment en matière de lutte contre la désinformation sur son service ? Comment l'utilisateur peut-il accéder à ces descriptions ?
- où et comment la plateforme appelle-t-elle les utilisateurs à la **vigilance sur les annonces publicitaires et contenus sponsorisés ayant fait l'objet de signalements** mais qui n'auraient pas été retirés ?
- l'utilisateur a-t-il la possibilité de masquer des annonces publicitaires et contenus sponsorisés ? Peut-il **paramétrer ses préférences** publicitaires ? Si oui, comment est-il informé de cette possibilité, comment a-t-il accès à ces paramètres, que recouvre ce paramétrage en pratique, quelles informations lui sont fournies ?

### *Contenus promus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général*

5.13. L'opérateur indiquera au Conseil :

- la **définition des contenus promus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général** adoptée par l'opérateur ;
- la **manière dont il identifie** les contenus sponsorisés relevant de cette catégorie
- **leur nombre** sur la plateforme en 2020 ;
- l'existence de tout **système de vérification particulier** pour les annonceurs faisant la promotion de contenus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général et, le cas échéant, le nombre d'annonceurs ayant fait l'objet de cette procédure spécifique ;
- si ces contenus font l'objet de **restrictions ou règles particulières** (ex : restriction de ciblage) ;
- si la procédure de signalement des contenus d'informations se rattachant à un débat d'intérêt général diffère de celle des autres communications commerciales ;
- les différences de traitement de ce type de communications commerciales avec le reste des communications commerciales.

Il peut préciser s'il s'est rapproché d'autres acteurs (opérateurs, société civile, ONG, *think tank*, institutions...) pour œuvrer à une plus grande harmonisation des approches retenues en la matière.

5.14. L'opérateur indiquera au Conseil s'il dispose d'une **base de données relative aux contenus promus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général** diffusés sur le service.

Il décrira cette base en fournissant les informations tels que listées à la question 5.9.

-> Réponses aux questions 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 et 5.6 : Doctissimo a fait le choix de ne pas faire la promotion de contenus d'information se rattachant à un débat d'intérêt général (publicités dites "politiques") en contrepartie d'une rémunération. La définition restant incertaine, la société Doctissimo a préféré bannir les publicités qui pourraient être qualifiées de "politiques". En cas de doute sur la qualification, Doctissimo fait le choix de renoncer à la diffusion de la publicité en question.



*Autres questions*

- 5.15.** L'opérateur précisera si des changements ou de nouvelles mesures ont été mis en place en 2020 et s'il a adopté des initiatives particulières relatives aux contenus sponsorisés dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19.
- 5.16.** 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.



## 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 ;
- 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 ;
- 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) ;
- des **soutiens à des initiatives indépendantes émanant de journalistes et de chercheurs destinées à mieux comprendre et mesurer le phénomène de la désinformation**.

L'opérateur décrira chaque outil, action ou soutien **en renseignant le tableau ci-après**. Il s'attachera notamment à indiquer : sa nature, son objectif, en quoi il/elle consiste, sa date de lancement, sa mise en valeur auprès du public et des utilisateurs, le ou les public(s) visé(s) et l'impact de son action sur ces derniers (en termes quantitatifs – le nombre de personnes effectivement touchées – et qualitatifs – l'impact de son action sur le comportement du public visé), les partenaires éventuels, la nature de sa propre implication et le montant des dépenses qu'il a engagées et/ou des recettes qu'il a tirées pour chacune de ces opérations.

Il pourra fournir **toute présentation illustrée** de ces différentes mesures.

### *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**.

### *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.
- 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.

**Réponses à la Section 6 : Doctissimo travaille à la mise en œuvre d'une section dédiée permettant aux internautes de distinguer une information fiable d'une *fake news*. Doctissimo projette de la mettre en ligne courant 2021.**





<b>Nom de la campagne, de l'outil ou de l'action de soutien</b> <i>(indiquer le lien URL)</i>	<b>Description et objectif (s)</b>	<b>Partenariat</b> <i>(NB : préciser si c'est un partenariat initié par l'opérateur ou une réponse à une sollicitation)</i>	<b>Nature de l'implication de l'opérateur</b>	<b>Public(s) visé(s)</b>	<b>Pays / région (s) visé(s)</b>	<b>Dates de début et de fin</b>	<b>Budget alloué</b>	<b>Mise en valeur auprès du public</b>	<b>Données sur les audiences touchées</b> <i>(si aucune, préciser les difficultés rencontrées)</i>	<b>Données sur l'impact de la campagne sur le comportement des publics visés et méthodes pour les mesurer</b> <i>(si aucune, préciser les difficultés rencontrées)</i>



## ANNEXE 1 – LISTE DES CONTENUS