

Protocole d'engagement volontaire des grandes plateformes en ligne avec le Réseau Francophone des Régulateurs des Médias (REFRAM) et le Réseau des instances Africaines de Régulation de Communication (RIARC)

Engagements¹

I. Renforcement de la collaboration et du dialogue avec les autorités de régulation des médias sur le continent africain et dans l'espace francophone

Les plateformes en ligne signataires :

1. S'engagent à communiquer aux régulateurs les **contacts des représentants pertinents de la région** dans laquelle ils opèrent afin d'assurer une communication directe et efficace avec les instances membres du Réseau francophone des régulateurs des médias (REFRAM) ou du Réseau des instances africaines de régulation de la Communication (RIARC) sur les sujets couverts par le présent protocole ;
2. S'engagent à mettre en œuvre des **mesures de transparence adéquates**, notamment au travers de la publication de rapports globaux réguliers, ou en rendant disponible un centre en ligne comprenant des informations sur les règles, actions de modération, et nature des contenus retirés de leurs services, notamment les faux comptes ;
3. S'engagent à **participer à un dialogue structuré et pérenne avec le REFRAM et le RIARC, en participant au forum annuel** créé à l'occasion de la Conférence d'Abidjan. Ce dialogue pourra notamment être alimenté par les présentations des plateformes sur les sujets mentionnés au point 2 du présent protocole ; un état d'avancement des actions menées par les plateformes et des perspectives de progrès sera réalisé en son sein. Le forum offrira également un espace d'échange de bonnes pratiques et de sessions de formation aux règles, canaux de signalement et mesures de transparence des différentes plateformes, dans un effort d'avancement collectif de la réflexion autour de la modération des contenus.

¹ Les engagements portent sur l'ensemble des pays dont une autorité de régulation des médias est membre du REFRAM ou du RIARC.

II. Transparence & relation avec les usagers

Les plateformes en lignes signataires :

4. S'engagent à maintenir des **centres d'assistance en ligne** recensant des informations sur les règles de leurs plateformes ainsi que les outils de modération, de sécurité et de signalement disponibles ;
5. S'engagent à rendre les **conditions générales de leurs services** accessibles, dans un langage compréhensible, au minimum en anglais dans les pays anglophones et en français dans les pays francophones, et à étudier l'ajout de nouvelles langues à travers un dialogue continu avec les membres du REFRAM et du RIARC ;
6. S'engagent à **informer** en anglais dans les pays anglophones et en français dans les pays francophones, **les utilisateurs** qui ont été affectés par une décision pertinente de retrait de contenu publié sur la plateforme et à étudier l'ajout de nouvelles langues à travers un dialogue continu avec les membres du REFRAM et du RIARC.

III. Renforcement de la politique de modération

Les plateformes en lignes signataires :

7. S'engagent à assurer et revoir régulièrement **leurs politiques et moyens de modération** des contenus partagés ou diffusés au minimum en anglais dans les pays anglophones et en français dans les pays francophones, et à étudier l'ajout de nouvelles langues à travers un dialogue continu avec les membres du REFRAM et du RIARC, dans le respect des droits fondamentaux et en particulier de la liberté d'expression ;
8. S'engagent à mettre en œuvre des **dispositifs ou outils de signalement** simples d'usage et aisément accessibles aux utilisateurs pour signaler la présence sur leurs services de contenus susceptibles d'être considérés comme contraires aux conditions générales de la plateforme ;
9. S'engagent à mettre en œuvre, lorsque cela est possible, **un système interne de traitement des réclamations** permettant d'introduire, par voie électronique et gratuitement, une réclamation contre des décisions de modération pertinentes, telles que les suspensions de comptes, et à traiter ces réclamations dans un délai raisonnable, de manière non-discriminatoire, diligente et non arbitraire ;
10. S'engagent à mettre en place des mesures pour encourager autant que possible un haut niveau de confidentialité, de sûreté et de sécurité **pour les mineurs** qui utilisent leurs services, dans le respect des droits humains, y compris le droit à la liberté d'expression.

IV. Système de régulation inclusif et multi-acteurs

Les plateformes en lignes signataires :

11. S'engagent à soutenir la reconnaissance du rôle éminent des associations, collectifs, organisations non gouvernementales, et plus généralement des organismes reconnus dans les **sociétés civiles** au sein du continent africain et de l'espace francophone, et à renforcer leurs partenariats avec ces experts locaux ;
12. S'engagent à reconnaître le rôle de la **communauté universitaire** africaine et francophone, notamment en envisageant à terme des solutions adéquates pour l'accès aux données des chercheurs qualifiés, dans le respect des lois garantissant le respect et la protection des données à caractère personnel des utilisateurs, ainsi que le secret des affaires.