



3. **Quels problèmes découlent du pouvoir de contrôleur d'accès détenu par les plateformes numériques?**
4. **Autres questions et perspectives émergentes, y compris la publicité en ligne et les contrats intelligents**
5. **Comment résoudre les difficultés liées à la situation des particuliers qui offrent en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes en ligne?**
6. **Quelle gouvernance pour renforcer le marché unique des services numériques?**

## **Services numériques et autres termes utilisés dans le questionnaire**

Le questionnaire se réfère aux **services numériques** (ou «services de la société de l'information», au sens de la directive sur le commerce électronique), en tant que «services fournis par voie électronique, à distance, à la demande de l'utilisateur». Il fait également référence de manière plus restrictive à un sous-ensemble de services numériques appelés ici **services intermédiaires en ligne**. On entend par là des services tels que les fournisseurs d'accès à Internet, les services en nuage, les plateformes en ligne, les services de messagerie, etc., c'est-à-dire les services qui assurent généralement le transport ou l'intermédiation de contenus, biens ou services mis à disposition par des tiers.

Certaines parties du questionnaire se concentrent spécifiquement sur les **plateformes en ligne** — comme les plateformes de commerce en ligne, les moteurs de recherche, les boutiques d'applications, les plateformes de voyages et de logements en ligne ou les plateformes de mobilité, d'autres plateformes de l'économie collaborative, etc.

D'autres termes et notions techniques sont expliqués dans un [glossaire](#):

**C o m m e n t**

**r é p o n d r e**

Veillez à **sauvegarder régulièrement vos réponses** pendant que vous complétez le **q u e s t i o n n a i r e**.

Vous pouvez vous interrompre et retourner à tout moment au questionnaire pour le terminer. À la fin, vous pourrez également télécharger un document ou ajouter d'autres points non abordés en détail dans le questionnaire.

**Date**                      **limite**                      **pour**                      **les**                      **réponses:**

l e                              8                              s e p t e m b r e                              2 0 2 0 .

**L a n g u e s**

Vous pouvez soumettre vos réponses dans n'importe quelle langue officielle de l'UE. Le questionnaire est disponible dans 23 langues officielles de l'UE. Vous pouvez choisir la langue dans le menu en haut de la page.

## Informations vous concernant

---

### \* 1 Langue de ma contribution

- Allemand
- Anglais
- Bulgare
- Croate
- Danois
- Espagnol
- Estonien
- Finnois
- Français
- Gaélique
- Grec
- Hongrois
- Italien
- Letton
- Lituanien
- Maltais
- Néerlandais
- Polonais
- Portugais
- Roumain
- Slovaque
- Slovène
- Suédois
- Tchèque

### \* 2 J'apporte ma contribution en tant que:

- Établissement universitaire/institut de recherche
- Organisation sectorielle
- Société/organisation d'entreprises
- Organisation de consommateurs
- Citoyen(ne) de l'Union européenne
- Organisation de protection de l'environnement

- Ressortissant(e) d'un pays tiers
- Organisation non gouvernementale (ONG)
- Autorité publique
- Organisation syndicale
- Autres

\* 3 Prénom

Emmanuelle

\* 4 Nom

INCOLLINGO

\* 5 Adresse électronique (ne sera pas publiée)

secretariat@apram.com

\* 7 Nom de l'organisation

*255 caractère(s) maximum*

APRAM - Association des Praticiens du Droit des Marques et des Modèles

\* 8 Taille de l'organisation

- Microentreprise (de 1 à 9 salariés)
- Petite entreprise (de 10 à 49 salariés)
- Moyenne entreprise (de 50 à 249 salariés)
- Grande entreprise (250 salariés ou plus)

9 Quel est le chiffre d'affaires annuel de votre entreprise?

- <= 2 millions d'euros
- <= 10 millions d'euros
- <= 50 millions d'euros
- Plus de 50 millions d'euros

10 Êtes-vous indépendant et offrez-vous des services par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne?

- Oui
- Non

11 Décrivez-vous votre entreprise comme:

- une jeune entreprise?
- une entreprise de croissance?
- un conglomérat proposant un large éventail de services en ligne?

12 Votre organisation est-elle:

- un intermédiaire en ligne
- une association représentant les intérêts d'intermédiaires en ligne
- un fournisseur de services numériques, autre qu'un intermédiaire en ligne
- une association représentant les intérêts de ce type de services numériques
- une organisation exerçant un type d'activités autre que les options ci-dessus
- une association représentant les intérêts de ce type d'entreprises
- Autres

16 Votre organisation joue-t-elle un rôle dans:

- Le signalement d'activités ou d'informations illicites à des intermédiaires en ligne en vue de leur suppression
- La vérification de faits et/ou la coopération avec des plateformes en ligne pour lutter contre les comportements préjudiciables (mais non illicites)
- La représentation des droits fondamentaux dans l'environnement numérique
- La représentation des droits des consommateurs dans l'environnement numérique
- La représentation des droits des victimes d'activités illicites en ligne
- La représentation des intérêts des fournisseurs de services intermédiés par des plateformes en ligne
- Autres

17 Votre organisation est-elle:

- Une autorité répressive d'un État membre de l'UE
- Un pouvoir public, une autorité administrative ou une autre autorité publique, autre qu'une autorité répressive, d'un État membre de l'UE
- Une autre autorité indépendante située dans un État membre de l'UE
- Une autorité de l'UE
- Une autorité internationale, autre que de l'UE
- Autres

18 Votre entreprise est-elle établie dans l'UE?

- Oui
- Non

19 Veuillez sélectionner les États membres de l'UE dans lesquels votre organisation est établie ou compte actuellement un représentant légal:

- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Bulgarie
- Chypre
- Croatie
- Danemark
- Espagne
- Estonie
- Finlande
- France
- Grèce
- Hongrie
- Irlande
- Italie
- Lettonie
- Lituanie
- Luxembourg
- Malte
- Pays-Bas
- Pologne
- Portugal
- Roumanie
- Slovaquie
- Slovénie
- Suède
- Tchéquie

20 Numéro d'inscription au registre de transparence

*255 caractère(s) maximum*

Veillez vérifier si votre organisation est inscrite au [registre de transparence](#). Il s'agit d'une base de données dans laquelle s'inscrivent de leur plein gré les organisations cherchant à influencer sur le processus décisionnel de l'Union européenne.

## \* 21 Pays d'origine

Veillez indiquer votre pays d'origine ou celui de votre organisation.

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <input type="radio"/> Afghanistan        | <input type="radio"/> Espagne           | <input type="radio"/> Kirghizstan       | <input type="radio"/> République démocratique du Congo             |
| <input type="radio"/> Afrique du Sud     | <input type="radio"/> Estonie           | <input type="radio"/> Kiribati          | <input type="radio"/> République dominicaine                       |
| <input type="radio"/> Albanie            | <input type="radio"/> Eswatini          | <input type="radio"/> Kosovo            | <input type="radio"/> Roumanie                                     |
| <input type="radio"/> Algérie            | <input type="radio"/> États-Unis        | <input type="radio"/> Koweït            | <input type="radio"/> Royaume-Uni                                  |
| <input type="radio"/> Allemagne          | <input type="radio"/> Éthiopie          | <input type="radio"/> Laos              | <input type="radio"/> Russie                                       |
| <input type="radio"/> Andorre            | <input type="radio"/> Fidji             | <input type="radio"/> La Réunion        | <input type="radio"/> Rwanda                                       |
| <input type="radio"/> Angola             | <input type="radio"/> Finlande          | <input type="radio"/> Lesotho           | <input type="radio"/> Sahara occidental                            |
| <input type="radio"/> Anguilla           | <input checked="" type="radio"/> France | <input type="radio"/> Lettonie          | <input type="radio"/> Saint-Barthélemy                             |
| <input type="radio"/> Antarctique        | <input type="radio"/> Gabon             | <input type="radio"/> Liban             | <input type="radio"/> Saint-Christophe-et-Niévès                   |
| <input type="radio"/> Antigua-et-Barbuda | <input type="radio"/> Gambie            | <input type="radio"/> Liberia           | <input type="radio"/> Sainte-Hélène, Ascension et Tristan da Cunha |
| <input type="radio"/> Arabie saoudite    | <input type="radio"/> Géorgie           | <input type="radio"/> Libye             | <input type="radio"/> Sainte-Lucie                                 |
| <input type="radio"/> Argentine          | <input type="radio"/> Ghana             | <input type="radio"/> Liechtenstein     | <input type="radio"/> Saint-Marin                                  |
| <input type="radio"/> Arménie            | <input type="radio"/> Gibraltar         | <input type="radio"/> Lituanie          | <input type="radio"/> Saint-Martin                                 |
| <input type="radio"/> Aruba              | <input type="radio"/> Grèce             | <input type="radio"/> Luxembourg        | <input type="radio"/> Saint-Pierre-et-Miquelon                     |
| <input type="radio"/> Australie          | <input type="radio"/> Grenade           | <input type="radio"/> Macao             | <input type="radio"/> Saint-Vincent-et-les-Grenadines              |
| <input type="radio"/> Autriche           | <input type="radio"/> Groenland         | <input type="radio"/> Macédoine du Nord | <input type="radio"/> Samoa  |

- Azerbaïdjan
- Bahamas
- Bahreïn
- Bangladesh
- Barbade
- Belgique
- Belize
- Bénin
- Bermudes
- Bhoutan
- Biélorussie
- Bolivie
- Bonaire, Saint-Eustache et Saba
- Bosnie-Herzégovine
- Botswana
- Brésil
- Brunei
- Bulgarie
- Burkina
- Burundi
- Cabo Verde
- Cambodge
- Cameroun
- Canada
- Guadeloupe
- Guam
- Guatemala
- Guernesey
- Guinée
- Guinée-Bissau
- Guinée équatoriale
- Guyana
- Guyane
- Haïti
- Honduras
- Hong Kong
- Hongrie
- Île Bouvet
- Île Christmas
- Île de Man
- Île Norfolk
- Îles Åland
- Îles Caïmans
- Îles Cocos
- Îles Cook
- Îles Falkland
- Îles Féroé
- Îles Géorgie du Sud et Sandwich du Sud
- Madagascar
- Malaisie
- Malawi
- Maldives
- Mali
- Malte
- Maroc
- Martinique
- Maurice
- Mauritanie
- Mayotte
- Mexique
- Micronésie
- Moldavie
- Monaco
- Mongolie
- Monténégro
- Montserrat
- Mozambique
- Myanmar /Birmanie
- Namibie
- Nauru
- Népal
- Nicaragua
- Samoa américaines
- Sao Tomé-et-Principe
- Sénégal
- Serbie
- Seychelles
- Sierra Leone
- Singapour
- Sint-Maarten
- Slovaquie
- Slovénie
- Somalie
- Soudan
- Soudan du Sud
- Sri Lanka
- Suède
- Suisse
- Suriname
- Svalbard et Jan Mayen
- Syrie
- Tadjikistan
- Taïwan
- Tanzanie
- Tchad
- Tchéquie

- Chili
- Chine
- Chypre
- Cité du Vatican
- Clipperton
- Colombie
- Comores
- Congo
- Corée du Nord
- Corée du Sud
- Costa Rica
- Côte-d'Ivoire
- Croatie
- Cuba
- Curaçao
- Danemark
- Djibouti
- Dominique
- Égypte
- El Salvador
- Îles Heard et McDonald
- Îles Mariannes du Nord
- Îles Marshall
- Îles mineures éloignées des États-Unis
- Îles Pitcairn
- Îles Salomon
- Îles Turks-et-Caïcos
- Îles Vierges américaines
- Îles Vierges britanniques
- Inde
- Indonésie
- Iran
- Iraq
- Irlande
- Islande
- Israël
- Italie
- Jamaïque
- Japon
- Jersey
- Niger
- Nigeria
- Niue
- Norvège
- Nouvelle-Calédonie
- Nouvelle-Zélande
- Oman
- Ouganda
- Ouzbékistan
- Pakistan
- Palaos
- Panama
- Papouasie - Nouvelle-Guinée
- Paraguay
- Pays-Bas
- Pérou
- Philippines
- Pologne
- Polynésie française
- Porto Rico
- Terres australes et antarctiques françaises
- Territoire britannique de l'océan Indien
- Territoires palestiniens
- Thaïlande
- Timor-Oriental
- Togo
- Tokélaou
- Tonga
- Trinité-et-Tobago
- Tunisie
- Turkménistan
- Turquie
- Tuvalu
- Ukraine
- Uruguay
- Vanuatu
- Venezuela
- Viêt Nam
- Wallis-et-Futuna
- Yémen

- Émirats arabes unis
- Équateur
- Érythrée
- Jordanie
- Kazakhstan
- Kenya
- Portugal
- Qatar
- République centrafricaine
- Zambie
- Zimbabwe

## \* 22 Paramètres de confidentialité pour la publication

La Commission publiera les réponses reçues à la présente consultation publique. Vous pouvez choisir de consentir à la publication de vos coordonnées ou de rester anonyme.

### **Mode anonyme**

Seuls votre catégorie de répondant, votre pays d'origine et votre contribution seront publiés. Aucune des autres informations à caractère personnel (nom, nom et taille de l'organisation, numéro d'inscription au registre de transparence) ne sera publiée.

### **Mode public**

Vos informations personnelles (nom, nom et taille de l'organisation, numéro d'inscription au registre de transparence, pays d'origine) seront publiées avec votre contribution.

J'accepte les [dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel](#).

## I. Comment garantir efficacement une plus grande sécurité en ligne pour les utilisateurs?

---

Ce module du questionnaire comporte plusieurs sous-sections:

**Premièrement**, l'objectif est de recueillir des éléments probants, des expériences et des données du point de vue des différentes parties prenantes concernant les activités illicites en ligne, telles que définies dans le droit national et le droit de l'UE. Il s'agit notamment de la mise à disposition en ligne de biens illicites (par exemple, des produits dangereux, des biens de contrefaçon, des produits interdits ou réglementés, des espèces sauvages protégées, du trafic d'animaux de compagnie, des médicaments illicites, des offres trompeuses de compléments alimentaires), de contenus illicites (par exemple, des discours haineux illicites, des contenus à caractère pédopornographique, des contenus enfreignant les droits de propriété intellectuelle) et de services illicites, ou des pratiques contraires au droit de la consommation en ligne (telles que les escroqueries, les publicités trompeuses ou l'incitation à l'achat auprès des enfants). Ce module couvre tous les types d'activités illicites, relevant aussi bien du droit pénal que du droit civil.

Il vous interroge ensuite sur d'autres activités en ligne qui ne sont pas nécessairement illicites mais qui pourraient causer un préjudice aux utilisateurs, telles que la propagation de la désinformation en ligne ou la diffusion de contenus préjudiciables aux mineurs.

Il vise également à recueillir des faits et des avis éclairés sur les risques potentiels que présente une suppression erronée de contenus légitimes. Il vous interroge également sur la transparence et la responsabilité des mesures prises par les services numériques et les plateformes en ligne, en particulier en ce qui concerne l'intermédiation de l'accès des utilisateurs à leur contenu et les mesures prises pour permettre le contrôle par des tiers. Les répondants pourraient également être intéressés par des questions connexes figurant dans le module de la consultation axé plus particulièrement sur la publicité en ligne.

**Deuxièmement**, le module examine les responsabilités et obligations proportionnées et appropriées qui pourraient être exigées des intermédiaires en ligne, en particulier les plateformes en ligne, dans la gestion des différents problèmes abordés dans la première sous-section.

Ce module ne traite pas du régime de responsabilité applicable aux intermédiaires en ligne, lequel est examiné plus en détail dans le module suivant de la consultation.

## 1. Principales problématiques et expériences

### A. Expériences et données sur les activités illicites en ligne

#### Biens illicites

1 Avez-vous déjà rencontré des biens illicites sur des plateformes en ligne (par exemple, un produit contrefait, des produits interdits ou réglementés, des espèces sauvages protégées, des trafics d'animaux de compagnie, des médicaments illicites, des offres trompeuses de compléments alimentaires)?

- Non, jamais
- Oui, une fois
- Oui, à plusieurs reprises
- Je ne sais pas

2 Quelle mesure avez-vous prise?

- J'ai renvoyé le produit au vendeur
- Je l'ai signalé à la plateforme en suivant la procédure de notification existante
- J'ai pris contact avec la plateforme par d'autres moyens
- Je l'ai signalé à une autorité publique
- Je l'ai signalé à une association de consommateurs
- Je n'ai pris aucune mesure
- Autres Veuillez préciser dans la fenêtre de texte ci-dessous

3 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

Lettre de mise en demeure; constat d'huissier

4 Dans quelle mesure était-il facile de trouver des informations sur les endroits où vous pouviez signaler la présence du bien illicite?

Veillez donner une appréciation allant de 1 étoile (très difficile) à 5 étoiles (très facile)



5 Dans quelle mesure était-il facile de signaler la présence du bien illicite?

Veillez donner une appréciation allant de 1 étoile (très difficile) à 5 étoiles (très facile)



6 Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la procédure qui a suivi votre signalement?

Veillez donner une appréciation allant de 1 étoile (très insatisfait) à 5 étoiles (très satisfait)



7 Avez-vous eu connaissance des mesures prises à la suite de votre signalement?

- Oui
- Non

8 Veuillez préciser

*3000 caractère(s) maximum*

Les Plateformes de vente de produits ne sont pas toujours réactives aux demandes de retrait et le suivi est très rarement assuré ; il y a très peu d'information spontanée après un signalement. Tout étant relativement automatisé il y a peu d'interlocuteurs réels à qui s'adresser et relancer au besoin.

9 D'après votre expérience, ces biens étaient-ils plus facilement accessibles en ligne depuis le début de la pandémie de COVID-19?

- Non, je ne le pense pas
- Oui, j'ai rencontré plus fréquemment des offres illicites
- Je ne sais pas

10 Quelles bonnes pratiques retenez-vous sur la manière de traiter la présence de biens illicites en ligne depuis le début de la pandémie de COVID-19?

*5000 caractère(s) maximum*

La pandémie COVID-19 n'a pas révélé de bonnes pratiques, au contraire.

## Contenus illicites

11 Avez-vous déjà rencontré des contenus illicites en ligne (par exemple, l'incitation illicite à la violence, à la haine ou à la discrimination fondée sur des motifs protégés tels que la race, l'origine ethnique, le genre ou l'orientation sexuelle; des contenus à caractère pédopornographique; une propagande terroriste; des propos diffamatoires; des contenus enfreignant les droits de propriété intellectuelle, des infractions au droit de la consommation)?

- Non, jamais
- Oui, une fois
- Oui, à plusieurs reprises
- Je ne sais pas

12 Quelle mesure avez-vous prise?

- Je l'ai signalé à la plateforme en suivant la procédure de notification existante
- J'ai pris contact avec la plateforme en ligne par d'autres moyens afin de signaler le contenu illicite
- J'ai pris contact avec une autorité nationale
- J'ai pris contact avec une association de consommateurs
- Je n'ai pris aucune mesure
- J'ai pris une autre mesure Veuillez préciser dans la fenêtre de texte ci-dessous

13 Veuillez préciser

*3000 caractère(s) maximum*

Lettre de mise en demeure; constat d'huissier

14 Dans quelle mesure était-il facile de trouver des informations sur les endroits où vous pouviez signaler la présence de contenus/d'activités illicites?

Veuillez donner une appréciation allant de 1 étoile (très difficile) à 5 étoiles (très facile)



15 Dans quelle mesure était-il facile de signaler la présence de contenus/d'activités illicites?

Veuillez donner une appréciation allant de 1 étoile (très difficile) à



5 étoiles (très facile)



16 Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la procédure qui a suivi votre signalement?

Veillez donner une appréciation allant de 1 étoile (très insatisfait) à 5 étoiles (très satisfait)



17 Avez-vous eu connaissance des mesures prises à la suite de votre signalement?

- Oui
- Non

18 Comment la diffusion de contenus illicites a-t-elle évolué depuis le début de la pandémie de COVID-19? Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

19 Quelles bonnes pratiques retenez-vous sur la manière de traiter la diffusion de contenus illicites en ligne depuis le début de la pandémie de COVID-19?

*3000 caractère(s) maximum*

La pandémie COVID-19 n'a pas révélé de bonnes pratiques, au contraire.

20 Quelles mesures les plateformes en ligne prennent-elles pour réduire au minimum les risques pour les consommateurs d'être exposés à des escroqueries ou à d'autres pratiques déloyales (telles que des publicités trompeuses ou l'incitation à l'achat auprès des enfants)?

*3000 caractère(s) maximum*

Aucune mesure n'est prise, se sont souvent les doubles vérifications liées à la banque ou l'utilisation d'un système de service de paiement en ligne (ex : Paypal) qui permettent de limiter les risques.

21 Estimez-vous que ces mesures sont appropriées?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

22 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

Aucune mesure n'est prise, la plateforme vérifie rarement les produits et les vendeurs. Elle se contente de collecter les informations après le signalement.

## B. Transparence

1 Si votre contenu, votre offre de biens ou votre offre de services a déjà été supprimé ou bloqué par une plateforme en ligne, en avez-vous été informé par la plateforme?

- Oui, j'ai été informé avant que cette mesure ne soit prise
- Oui, j'ai été informé par la suite
- Oui, mais pas à chaque fois / pas par toutes les plateformes
- Non, je n'ai jamais été informé
- Je ne sais pas

3 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

4 Si vous avez adressé un avertissement à un service numérique demandant la suppression de ce contenu, de cette offre de biens ou de cette offre de services, ou le blocage de l'accès, avez-vous été informé de la suite donnée à votre demande?

- Oui, j'en ai été informé
- Oui, mais pas à chaque fois / pas par toutes les plateformes
- Non, je n'ai jamais été informé
- Je ne sais pas

5 Lorsque du contenu vous est recommandé — tel que des produits à acheter sur une plateforme, des vidéos à visionner, des articles à lire ou des utilisateurs à suivre — êtes-vous en mesure d'obtenir suffisamment d'informations sur les raisons pour lesquelles ce contenu vous a été recommandé? Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

## C. Activités susceptibles de causer un préjudice mais qui ne sont pas, en soi, illicites

1 D'après votre expérience, les enfants sont-ils suffisamment protégés en ligne contre des comportements préjudiciables, tels que la manipulation psychologique et le harcèlement, ou contre des contenus inappropriés?

*3000 caractère(s) maximum*

2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant la désinformation en ligne?

	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas / pas de réponse
Les plateformes en ligne peuvent facilement être manipulées par des gouvernements étrangers ou d'autres groupes coordonnés afin de diffuser des messages de division	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afin de préserver la liberté d'expression en ligne, des voix différentes doivent pouvoir se faire entendre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La désinformation se propage en manipulant les processus algorithmiques sur les plateformes en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On peut se fier au fait que, par leurs pratiques internes, les plateformes en ligne garantissent suffisamment l'intégrité démocratique, le pluralisme, la non-discrimination, la tolérance, la justice, la solidarité et l'égalité entre les femmes et les hommes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

4 D'après votre expérience personnelle, comment la propagation d'activités préjudiciables (mais non illicites) a-t-elle évolué depuis le début de la pandémie de COVID-19? Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

5 Quelles bonnes pratiques retenez-vous sur la manière de remédier à ces activités préjudiciables depuis le début de la pandémie de COVID-19?

*3000 caractère(s) maximum*

#### **D. Expériences et données relatives aux suppressions erronées**

Cette section couvre la situation dans laquelle les contenus, les biens ou les services proposés en ligne peuvent être supprimés de manière erronée, contrairement aux situations dans lesquelles une telle suppression peut se justifier en raison, par exemple, du caractère illicite des contenus, biens ou services en question (voir les sections du présent questionnaire ci-dessus).

1 Avez-vous connaissance d'éléments attestant de l'ampleur et de l'incidence des suppressions erronées de contenus, de biens ou de services, ou de l'interdiction de comptes en ligne? Auriez-vous des expériences particulières à partager?

*5000 caractère(s) maximum*

---

***Les questions suivantes s'adressent aux organisations.***

***Les particuliers qui répondent à la consultation sont invités à se reporter à la section 2 ci-dessous consacrée aux responsabilités des plateformes en ligne et d'autres services numériques.***

3 Quelle est votre expérience en matière de signalement, aux plateformes en ligne et/ou à d'autres types de services intermédiaires en ligne, de contenus ou d'offres de biens ou services que vous jugiez illicites? Veuillez expliquer à quel titre et par quels moyens vous signalez du contenu.

*3000 caractère(s) maximum*

#### 4 Le cas échéant, quels sont les coûts exposés par votre organisation dans le cadre de ces activités?

*3000 caractère(s) maximum*

Le fait de devoir réagir a posteriori oblige à une surveillance permanente. Chaque annonce engendre 1 ou plusieurs signalements. Les coûts sont multiples (équipe dédiée, prestataires externes pour surveillance et notification, coûts de procédure etc...), croissants, considérables et disproportionnés par rapport aux outils mis en place par les plateformes qui sont très insuffisants pour répondre aux risques qu'elles contribuent à créer. La charge financière doit peser sur les plateformes à la hauteur du risque créé. Les notifications aux fins de suppression de contenus engendrent des coûts humains et financiers considérables car les contenus réapparaissent systématiquement. Il faudrait créer une obligation de surveillance à tout le moins pour les contenus équivalents quel que soit l'éditeur du contenu.

#### 5 Avez-vous rencontré des problèmes, en particulier, en ce qui concerne des contenus ou des biens illicites accessibles depuis l'UE mais proposés par l'intermédiaire de services établis dans des pays tiers? Dans l'affirmative, comment avez-vous géré la situation?

*3000 caractère(s) maximum*

OUI, les problèmes sont amplifiés et complexifiés dès lors que l'intermédiaire est établi dans un pays hors UE, notamment pour faire exécuter une éventuelle décision de justice. Toute nouvelle réglementation ou interdiction doit s'appliquer quel que soit le lieu d'établissement de l'intermédiaire dès lors que les contenus illicites sont accessibles depuis l'UE.

#### 6 Si une partie de votre activité consiste à transmettre des notifications ou des ordres de suppression de contenus, de biens ou de services illicites rendus disponibles au moyen de services intermédiaires en ligne, ou à prendre d'autres mesures en rapport avec des contenus, des biens ou des services, veuillez expliquer si vous communiquez au sujet de vos activités et des résultats obtenus:

- Oui, au moyen de rapports de transparence réguliers
- Oui, au moyen de rapports adressés à une autorité de surveillance
- Oui, à la demande d'informations publiques
- Oui, par d'autres moyens. Veuillez préciser
- Non, aucune communication de ce type n'est prévue

#### 8 Votre organisation a-t-elle accès à des données ou informations provenant de plateformes en ligne?

- Oui, à des données régulièrement communiquées par la plateforme, comme l'exige la législation
- Oui, à des données spécifiques, demandées en qualité d'autorité compétente
- Oui, dans le cadre de partenariats bilatéraux ou spéciaux

- Dans le cadre d'un accord contractuel avec la plateforme
- Oui, à des rapports de transparence généralement disponibles
- Oui, par l'intermédiaire d'API généralement disponibles (interfaces de programmation applicatives)
- Oui, par le moissonnage du web ou d'autres méthodes indépendantes d'extraction de données sur l'Internet
- Oui, parce que les utilisateurs ont fait usage de leur droit de portage des données à caractère personnel
- Oui, par d'autres moyens. Veuillez préciser dans la fenêtre de texte ci-dessous
- Non

10 Quelles sources utilisez-vous pour obtenir des informations sur les utilisateurs de plateformes en ligne ou d'autres services numériques — tels que les vendeurs de produits en ligne, les fournisseurs de services, les détenteurs de sites web ou les fournisseurs de contenus en ligne? À quelles fins demandez-vous ces informations?

*3000 caractère(s) maximum*

Pas de coopération de la part des plateformes, informations très difficiles à trouver. Très peu d'outils, très peu efficace.

11 Utilisez-vous des données WHOIS au sujet de l'enregistrement des noms de domaine et d'informations connexes?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

12 Veuillez préciser à quelles fins spécifiques et si les informations disponibles pour vous sont, à votre avis, suffisantes?

*3000 caractère(s) maximum*

L'information a pour but de joindre le contrevenant mais ces informations ne sont pas suffisantes, elles peuvent être erronées ou peu documentées. Elles peuvent aussi être sciemment fausses.

13 Dans quelle mesure ces informations sont-elles importantes pour vous?

Veuillez donner une appréciation allant de 1 étoile (pas particulièrement importantes) à 5 étoiles (extrêmement importantes)



---

14 Utilisez-vous ou connaissez-vous d'autres sources pour ces données? Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

---

*Les questions suivantes s'adressent aux intermédiaires en ligne.*

### **A. Mesures prises contre les contenus, biens et services illicites en ligne partagés par les utilisateurs**

1 Quels systèmes, le cas échéant, avez-vous mis en place contre les activités illicites menées par les utilisateurs de votre service (vente de biens illicites — par exemple, produits de contrefaçon, produits dangereux, produits interdits ou réglementés, trafic d'animaux sauvages et d'animaux de compagnie — diffusion de contenu illicite ou fourniture illicite de services)?

- Un système de notification et d'action permettant aux utilisateurs de signaler des activités illicites
- Un canal spécifique par lequel les autorités signalent des activités illicites
- Une coopération avec des organisations de confiance qui signalent des activités illicites, à la suite d'une évaluation accélérée de la notification
- Un système d'identification des utilisateurs professionnels (de type «connaître votre client»)
- Un système de sanctions à l'égard des utilisateurs récidivistes
- Un système permettant d'informer les consommateurs qu'ils ont acheté un bien illicite, une fois que vous avez eu connaissance de la situation
- Des équipes de modération multilingues
- Des systèmes automatisés pour la détection d'activités illicites. Veuillez spécifier le système de détection et préciser le type de contenu illicite pour lequel il est utilisé
- D'autres systèmes. Veuillez préciser dans la fenêtre de texte ci-dessous
- Aucun système en place

2 Veuillez préciser.

*5000 caractère(s) maximum*

3 Quels problèmes avez-vous rencontrés lors de l'utilisation de ces systèmes?

*5000 caractère(s) maximum*

4 Sur votre marché (le cas échéant), avez-vous mis en place des politiques ou des mesures spécifiques pour l'identification de vendeurs établis en dehors de l'Union européenne?

- Oui
- Non

5 Veuillez quantifier, dans la mesure du possible, le coût des mesures liées aux procédures «de notification et d'action» ou des autres mesures mises en place pour la notification et la suppression de différents types de contenus, biens et services illicites, selon le cas.

*5000 caractère(s) maximum*

6 Veuillez fournir des informations et des chiffres sur le nombre de types différents de contenus, biens et services illicites notifiés, détectés, supprimés et réintégrés, ainsi que sur le nombre de plaintes reçues des utilisateurs. Veuillez expliquer et/ou fournir un lien vers les informations communiquées publiquement si vous publiez celles-ci dans des rapports de transparence réguliers.

*5000 caractère(s) maximum*

7 Avez-vous mis en place des mesures visant à détecter et à notifier l'incidence de comportements suspects (c'est-à-dire des comportements susceptibles de conduire à des actes criminels tels que l'acquisition de matériel pour l'exécution de tels actes)?

*3000 caractère(s) maximum*

**B. Mesures prises contre d'autres types d'activités qui pourraient être préjudiciables mais qui ne sont pas, en soi, illicites**

1 Vos conditions générales et/ou vos conditions de service interdisent-elles des activités telles que:

La propagation de désinformation politique en période électorale?

- D'autres types de désinformation coordonnée, par exemple en période de crise sanitaire?
- Des contenus préjudiciables pour les enfants?
- La manipulation psychologique des enfants et le harcèlement en ligne?
- Des contenus préjudiciables pour d'autres personnes vulnérables?
- Des contenus préjudiciables pour les femmes?
- La haine, la violence et les insultes (autres que les discours haineux illicites)?
- D'autres activités qui ne sont pas illicites en soi mais qui pourraient être considérées comme préjudiciables?

2 Veuillez expliquer votre politique en la matière.

*5000 caractère(s) maximum*

3 Avez-vous mis en place un système pour le signalement de ces activités?

Quelles mesures déclenchent-elles?

*3000 caractère(s) maximum*

4 Quelles autres mesures prenez-vous? Veuillez expliquer pour chaque type de comportement considéré.

*5000 caractère(s) maximum*

5 Veuillez quantifier, dans la mesure du possible, les coûts liés à ces mesures.

*5000 caractère(s) maximum*

6 Avez-vous mis en place des politiques spécifiques pour protéger les mineurs contre des comportements préjudiciables tels que la manipulation psychologique des enfants ou le harcèlement en ligne?

- Oui
- Non

7 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

### C. Mesures visant à protéger les contenus, biens et services licites

1 Votre organisation propose-t-elle un mécanisme interne de plainte et de recours auxquels les utilisateurs peuvent faire appel si leur contenu est supprimé par erreur ou si leur compte est bloqué?

- Oui
- Non

2 Quelles mesures prenez-vous lorsqu'un utilisateur conteste la suppression de ses contenus, biens ou services, ou les restrictions qui s'appliquent à son compte? Le contenu / le bien est-il réintégré?

*5000 caractère(s) maximum*

3 Quels sont les normes de qualité et le mécanisme de contrôle mis en place pour les outils de détection ou de suppression automatisés que vous utilisez, par exemple, pour les contenus, biens ou services, les comptes d'utilisateurs ou les robots informatiques?

*3000 caractère(s) maximum*

4 Disposez-vous d'un mécanisme de contrôle indépendant pour l'application de vos politiques en matière de contenu?

- Oui
- Non

5 Veuillez préciser.

*5000 caractère(s) maximum*

### D. Transparence et coopération

1 Fournissez-vous activement les informations suivantes:

- Informations aux utilisateurs lorsque leur contenu ou leur bien est supprimé, bloqué ou déclassé
- Informations aux notifiants sur la suite donnée à leur signalement

- Informations aux acheteurs d'un produit qui a ensuite été supprimé comme étant illicite

2 Publiez-vous des rapports de transparence sur votre politique de modération de contenu?

- Oui
- Non

3 Les rapports comprennent-ils des informations sur:

- Le nombre de retraits et de suspensions de compte découlant de l'application de vos conditions de service?
- Le nombre de retraits à la suite d'une évaluation de leur caractère licite?
- Les avertissements reçus de tiers?
- Les saisines de la part des autorités pour violation de vos conditions de service?
- Les demandes de suppression de la part des autorités dans le cas d'activités illicites?
- Le nombre de plaintes introduites contre des décisions de suppression?
- Le nombre de contenus réintégrés?
- Autres. Veuillez spécifier dans la fenêtre de texte ci-dessous

4 Veuillez préciser.

*5000 caractère(s) maximum*

5 Quelles sont les informations disponibles sur les outils automatisés que vous utilisez pour l'identification de contenus, biens ou services illicites et sur leurs performances, le cas échéant? Qui a accès à ces informations ? Sous quels formats?

*5000 caractère(s) maximum*

6 Comment des tiers peuvent-ils accéder aux données relatives à votre service numérique et dans quelles conditions?

- Conditions contractuelles
- Partenariats spéciaux
-

API disponibles (interfaces de programmation applicatives) pour l'accès aux données

- Informations communiquées et agrégées sous forme de rapports
- Portabilité vers un autre service à la demande des utilisateurs
- À la demande directe d'une autorité compétente
- Rapports réguliers à une autorité compétente
- Autres moyens. Veuillez préciser

7 Veuillez donner des explications ou des références sur les différents cas de partage de données et décrire votre politique quant aux différentes utilisations auxquelles les données partagées sont destinées.

*5000 caractère(s) maximum*

---

*Les questions suivantes s'adressent à tous les répondants.*

## **2. Clarification des responsabilités concernant les plateformes en ligne et les autres services numériques**

1 Quelles sont les responsabilités (c'est-à-dire les obligations légales) qui devraient être imposées aux plateformes en ligne et dans quelles conditions?

Selon vous, ces mesures devraient-elles être prises par toutes les plateformes en ligne, ou uniquement par certaines d'entre elles (par exemple, en fonction de la taille, de la capacité, de l'ampleur du risque d'exposition aux activités illicites menées par leurs utilisateurs)? Si vous estimez que certaines mesures ne devraient être prises que par de grandes plateformes en ligne, veuillez indiquer quelles pourraient être ces mesures.

	Oui, par toutes les plateformes en ligne, en fonction des activités intermédiaires (par exemple, l'hébergement de contenu, la vente de biens ou de services)	Oui, uniquement par des plateformes en ligne plus importantes	Oui, uniquement les plateformes présentant un risque particulier d'exposition aux activités illicites de leurs utilisateurs	De telles mesures ne devraient pas être imposées par la loi
--	--	---	---	---

Instaurer un système «de notification et d'action» efficace pour le signalement de biens ou de contenus illicites	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instaurer un système d'évaluation du risque d'exposition à des biens ou contenus illicites	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disposer d'équipes de modération de contenu, dûment formées et dotées de ressources suffisantes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Répondre systématiquement aux demandes des autorités répressives	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coopérer avec les autorités nationales et les autorités répressives, sur la base de procédures claires	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coopérer avec des organisations de confiance disposant d'une expertise avérée et en mesure de signaler des activités illicites en vue d'une analyse rapide («signaleurs de confiance»)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Détecter des contenus, biens ou services illicites	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En particulier lorsqu'elles sont intermédiaires pour la vente de biens ou de services, informer les utilisateurs professionnels des obligations leur incombant en vertu du droit de l'UE	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demander aux utilisateurs professionnels de s'identifier clairement (politique fondée sur la «connaissance de son client»)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fournir des moyens techniques permettant aux utilisateurs professionnels de s'acquitter de leurs obligations (par exemple, en leur permettant de publier sur la plateforme les informations précontractuelles dont les consommateurs doivent disposer conformément au droit applicable en matière de protection des consommateurs)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informer les consommateurs lorsqu'elles ont connaissance de rappels de produits ou de la vente de biens illicites	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coopérer avec d'autres plateformes en ligne pour échanger des bonnes pratiques et partager des informations ou des outils afin de lutter contre les activités illicites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Faire preuve de transparence en ce qui concerne les politiques appliquées en matière de contenu, les mesures prises et leurs effets	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instaurer un système efficace de «contre-avertissement» pour les utilisateurs dont les produits ou contenus sont supprimés afin qu'ils puissent contester des décisions erronées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Autres. Veuillez préciser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2 Veuillez développer si vous souhaitez préciser vos choix.

*5000 caractère(s) maximum*

La réserve « en fonction des activités intermédiées » ne nous parait pas adéquate. La catégorie devrait viser toutes les plateformes sans distinction car les obligations visées peuvent s'appliquer quelle que soit l'activité. La coopération avec les autorités nationales et répressives ne doit pas non plus être sujette à discussion comme l'est la mention « sur la base de procédures claires ».

## 3 Selon vous, quelles seraient les informations nécessaires et suffisantes que les utilisateurs et les tiers devraient transmettre à une plateforme en ligne afin de signaler une activité illicite (ventes de biens illicites, offre de services illicites ou partage de contenus illicites) de la part d'un utilisateur du service?

- La localisation exacte: par exemple, l'URL
- Le motif précis pour lequel l'activité est considérée comme illicite
- La description de l'activité
- L'identité de la personne ou de l'organisation qui envoie le signalement.  
Veuillez expliquer dans quelles conditions ces informations sont nécessaires
- Autres, veuillez spécifier

## 4 Veuillez préciser

*3000 caractère(s) maximum*

"la localisation exacte: par exemple l'adresse URL" ne doit pas être une condition autonome car cela conduit à amplifier de façon considérable les obligations et formalités pesant sur les titulaires de droits. La description de l'activité implique que le contenu illicite soit identifié tout en permettant d'étendre à des contenus équivalents.

## 5 Selon vous, comment éviter la réapparition de contenus, biens ou services illicites? Quelles approches sont efficaces et proportionnées?

*5000 caractère(s) maximum*

La mise en place de filtres et outils de « non réapparition » efficaces et transparents.  
La suppression de comptes  
Les sanctions financières en cas de contournements par exemple avec l'obligation de laisser une certaine somme en caution lors de l'inscription sur la plateforme.  
Mise en place de mesures de « connaissance du client » et de contrôle associé.  
Politique efficace et sanctions renforcées mises en place par les plateformes contre les récidivistes.

## 6 Lorsque des outils automatisés sont utilisés pour détecter des contenus, des biens ou des services illicites, quels sont les possibilités et les risques que présente leur utilisation au regard des différents types d'activités illicites et des particularités des différents types d'outils?

*3000 caractère(s) maximum*

## 7 Comment convient-il de lutter contre la propagation de contenus, biens ou services illicites sur plusieurs plateformes et services? Des dispositions spécifiques sont-elles nécessaires pour faire face aux risques posés par:

- A. Des services numériques établis en dehors de l'Union?
- B. Des vendeurs établis en dehors de l'Union, qui atteignent les consommateurs de l'UE par l'intermédiaire de plateformes en ligne?

*3000 caractère(s) maximum*

Les dispositifs européens doivent être appliqués pour tout contenu accessible par les consommateurs de l'UE et, si nécessaire, il faut pouvoir recourir au géoblocage.

## 8 Quelles seraient les mesures appropriées et proportionnées que les services numériques agissant en tant qu'intermédiaires en ligne, autres que les plateformes en ligne, devraient prendre — par exemple, d'autres types de services d'hébergement, tels que les hébergeurs de sites web, ou des services plus profonds dans la pile Internet, tels que les services d'infrastructure en nuage, les services de distribution de contenu, les services DNS, etc.?

5000 caractère(s) maximum

Les mesures doivent être prises à tous les niveaux et être appropriées et proportionnées en fonction de l'implication dans l'intermédiation. La connaissance du client et la demande d'information a minima doivent être imposées à tous les intermédiaires. Des mesures de retrait/désactivation/cessation de diffusion rapides et efficaces doivent être mises en place et imposées.

9 Quels devraient être les droits et responsabilités d'autres entités, comme des autorités ou des tiers intéressés tels que des organisations de la société civile ou des organismes pour l'égalité de traitement, lorsqu'elles contribuent à combattre les activités illicites en ligne?

5000 caractère(s) maximum

10 Selon vous, quelles mesures appropriées et proportionnées devraient prendre les plateformes en ligne en ce qui concerne les activités ou les contenus susceptibles de causer un préjudice mais qui ne sont pas nécessairement illicites?

5000 caractère(s) maximum

11 En particulier, existe-t-il des mesures spécifiques que vous jugeriez utiles et proportionnées que les plateformes en ligne prennent à l'égard d'activités ou de contenus potentiellement préjudiciables concernant les mineurs? Veuillez préciser.

5000 caractère(s) maximum

12 Veuillez évaluer le degré de nécessité des mesures suivantes dans la lutte contre la propagation de la désinformation en ligne. Veuillez donner une appréciation allant de 1 (pas du tout nécessaire) à 5 (essentiel) pour chaque option ci-dessous.

	1 (pas du tout nécessaire)	2	3 (avis partagé)	4	5 (essentiel)	Je ne sais pas / pas de réponse
Informer de manière transparente les consommateurs sur la publicité politique et les contenus sponsorisés, en particulier en période électorale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Fournir aux utilisateurs des outils pour le signalement de cas de désinformation en ligne et mettre en place des procédures transparentes pour le traitement des plaintes des utilisateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lutter contre l'utilisation de faux comptes, de faux engagements et de robots, et combattre les comportements non authentiques d'utilisateurs visant à amplifier des récits mensongers ou trompeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mettre en place des outils de transparence et garantir aux chercheurs de confiance un accès aux données de la plateforme afin de surveiller les comportements inappropriés et de mieux comprendre l'incidence de la désinformation ainsi que les politiques visant à lutter contre ce phénomène	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mettre en place des outils de transparence et garantir aux autorités un accès aux données de la plateforme afin de surveiller les comportements inappropriés et de mieux comprendre l'incidence de la désinformation ainsi que les politiques visant à lutter contre ce phénomène	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faire en sorte que les stratégies d'évaluation et d'atténuation des risques appliquées par les plateformes en ligne soient adaptées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantir un accès et une visibilité efficaces pour toute une série de sources journalistiques authentiques et professionnelles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Instaurer des systèmes d'audit pour les mesures prises par les plateformes et les évaluations de risques effectuées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assurer un contrôle réglementaire et garantir une compétence en matière d'audit pour les mesures prises par les plateformes et les évaluations de						

risques effectuées, y compris en ce qui concerne la dotation suffisante en ressources et en personnel, ainsi que l'examen responsable des indicateurs et des capacités en lien avec les faux comptes et leur incidence sur la manipulation et l'amplification de la désinformation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autres (veuillez spécifier)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 13 Veuillez préciser

*3000 caractère(s) maximum*

14 Dans des cas particuliers, lorsque des crises éclatent, font peser des menaces systémiques sur la société, telles qu'une pandémie, et entraînent la propagation rapide d'activités illicites et préjudiciables en ligne, quels sont, à votre avis, les mécanismes de coopération appropriés entre les services numériques et les autorités?

*3000 caractère(s) maximum*

15 Selon vous, quelles mesures efficaces les fournisseurs de services devraient-ils prendre pour protéger la liberté d'expression de leurs utilisateurs? Veuillez donner une appréciation allant de 1 (pas du tout nécessaire) à 5 (essentiel).

	1 (pas du tout nécessaire)	2	3 (avis partagé)	4	5 (essentiel)	Je ne sais pas / pas de réponse
Garantir des niveaux de transparence élevés en ce qui concerne les conditions de service et les décisions de suppression	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Évaluer rapidement le contenu qui leur a été notifié aux fins d'une suppression ou d'un blocage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instaurer un mécanisme efficace de plainte et de recours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informers rapidement les utilisateurs dont les contenus, biens ou services ont été supprimés ou bloqués, ou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

dont les comptes sont menacés de suspension						
Mettre en place des mécanismes de contrôle diligent et de haute précision, comprenant une surveillance humaine, lorsque des outils automatisés sont déployés pour détecter, supprimer ou déclasser des contenus ou suspendre des comptes d'utilisateurs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permettre à des tiers d'examiner — par exemple, des universitaires — les principaux systèmes de modération du contenu	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Autres. Veuillez spécifier	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

## 16 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

17 Voyez-vous d'autres points de préoccupation et d'autres mécanismes lorsqu'il s'agit de faire face aux risques qui pèsent sur d'autres droits fondamentaux, tels que la liberté de réunion, la non-discrimination, l'égalité entre les femmes et les hommes, la liberté d'entreprise ou les droits de l'enfant? Comment pourrait-on y remédier?

*5000 caractère(s) maximum*

18 Selon vous, quelles informations les plateformes en ligne devraient-elles mettre à disposition en ce qui concerne la politique adoptée et les mesures prises à l'égard des contenus et des biens proposés par leurs utilisateurs? Veuillez donner plus d'informations en ce qui concerne l'identification des contenus et des biens illicites, la suppression, le blocage ou le déclasserement des contenus ou des biens proposés, les mécanismes de plainte et la réintégration, le format et la fréquence de ces informations, et les parties qui peuvent accéder aux informations.

*5000 caractère(s) maximum*

Les plateformes devraient expliquer quels outils elles mettent en place et être transparentes sur le mode de fonctionnement de ces outils. Elles devraient aussi informer systématiquement le titulaire des DPI de la mesure prise et de son résultat.

19 Quel type d'informations convient-il de partager avec les utilisateurs et/ou les autorités compétentes et d'autres tiers, tels que des chercheurs de confiance, en ce qui concerne les systèmes automatisés utilisés par les plateformes en ligne pour détecter, supprimer et/ou bloquer des contenus illicites, des biens illicites ou des comptes d'utilisateurs?

*5000 caractère(s) maximum*

Le mode de fonctionnement desdits systèmes.

20 Selon vous, quelles mesures sont nécessaires en ce qui concerne les systèmes de recommandation algorithmique utilisés par les plateformes en ligne?

*5000 caractère(s) maximum*

21 Selon vous, est-il nécessaire de renforcer le partage des données entre les plateformes en ligne et les autorités, dans les limites fixées par le règlement général sur la protection des données? Veuillez sélectionner les situations qui sont appropriées selon vous:

- À des fins de surveillance en ce qui concerne les utilisateurs professionnels de la plateforme — par exemple, dans le cadre des services intermédiés par la plateforme tels que les services de logement ou les services de commande de course, dans le cadre de l'inspection du travail, ou aux fins de la perception des impôts ou des cotisations de sécurité sociale
- À des fins de contrôle des obligations propres aux plateformes, par exemple en ce qui concerne les obligations en matière de modération de contenu et de transparence, ou encore les mesures prises dans des contextes électoraux contre les comportements non authentiques et les ingérences extérieures
- En cas de demande spécifique de l'autorité répressive ou du pouvoir judiciaire
- Sur une base volontaire et/ou contractuelle dans l'intérêt général ou à d'autres fins

22 Veuillez préciser. Quels seraient les résultats attendus? Quels seraient les sujets de crainte pour les entreprises, les consommateurs ou d'autres tiers?

*5000 caractère(s) maximum*

23 Quels types de sanctions seraient efficaces, dissuasifs et proportionnés pour les plateformes en ligne qui manqueraient systématiquement à leurs obligations (voir également le dernier module de la consultation)?

*5000 caractère(s) maximum*

Fermeture de la plateforme. Blocage d'accès auprès des FAI sans avoir à les attirer dans la cause. pour éviter des procédures complexes, longues et coûteuses

24 Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez soulever?

*3000 caractère(s) maximum*

## II. Est-il opportun de revoir le régime de responsabilité des services numériques agissant en tant qu'intermédiaires?

---

La responsabilité des intermédiaires en ligne constitue un domaine particulièrement important du droit d'Internet en Europe et dans le monde. La directive sur le commerce électronique harmonise les dérogations en matière de responsabilité applicables aux intermédiaires en ligne dans le marché unique, avec des dispositions spécifiques pour différents services en fonction de leur rôle: fournisseurs d'accès à Internet, services de messagerie, ou encore fournisseurs de services d'hébergement.

La section précédente de la consultation a examiné les obligations et les responsabilités qui peuvent être attendues des plateformes en ligne et d'autres services — c'est-à-dire les processus qu'ils devraient mettre en place pour lutter contre les activités illicites susceptibles d'être menées par des utilisateurs qui font un usage abusif de leur service. Dans cette section, l'accent est mis sur l'architecture juridique du régime de responsabilité des fournisseurs de services en ce qui concerne les activités illicites menées par leurs utilisateurs. La Commission souhaite recueillir des avis éclairés sur le fonctionnement du régime de dérogation en matière de responsabilité actuellement en vigueur et sur les domaines dans lesquels une mise à jour pourrait s'avérer nécessaire.

2 Le régime de responsabilité applicable aux intermédiaires en ligne est principalement fixé dans la directive sur le commerce électronique, laquelle distingue différents types de services: le «simple transport», les services de stockage dits «caching» et les «services d'hébergement».

À votre avis, ces catégories sont-elles suffisamment claires et complètes pour caractériser et réglementer les services intermédiaires numériques d'aujourd'hui?

**Veillez préciser.**

*5000 caractère(s) maximum*

Non, ces catégories recouvrent des réalités qui sont totalement différentes. Les « services d'hébergement » ne doivent pas être soumis au même régime que les services purement techniques, tel que le transport et le caching.

Les services d'hébergement ne doivent pas bénéficier d'un régime de responsabilité dérogatoire, dès lors qu'ils favorisent la commercialisation d'un produit ou service illicite ils doivent alors être responsable avec la

possibilité de mettre en cause le fournisseur du produit ou contenu. Ce système sera vertueux car il encouragera les plateformes à être plus vigilantes et à renforcer leur connaissance du client.

En ce qui concerne les services d'hébergement, la dérogation en matière de responsabilité pour le contenu ou les activités de tiers est subordonnée au niveau de connaissance (en effet, lorsqu'ils ont «effectivement connaissance» des activités illicites, les prestataires doivent «agir promptement» pour les supprimer, sous peine de voir leur responsabilité engagée).

### 3 Certains aspects nécessitent-ils une clarification juridique plus poussée?

*5000 caractère(s) maximum*

Une clarification juridique est nécessaire aujourd'hui. Les notions de « connaissance effective » et de « prompt action » manquent de clarté et sont sujettes à discussion. La connaissance effective devrait notamment inclure une information générale et non pas annonce par annonce. Il devrait être mis en place une possibilité de notification a priori et de transmission d'informations préalable, à l'instar de ce qui est fait avec les services des douanes.

4 Le cadre juridique actuel dissuade-t-il les fournisseurs de services de prendre des mesures proactives contre les activités illicites? Dans l'affirmative, veuillez donner votre avis sur la manière dont les facteurs de dissuasion pourraient être corrigés.

*5000 caractère(s) maximum*

Oui, le statut d'hébergeur permet à certains fournisseurs de service de ne pas prendre les mesures nécessaires à la sécurité des utilisateurs dès lors qu'ils ne sont pas responsables du contenu hébergé. Si les plateformes agissent, elles prennent le risque d'être considérées comme ayant un rôle actif et donc de ne plus être considérées comme hébergeur (si elles le sont).

5 Pensez-vous que le concept caractérisant les prestataires de services intermédiaires et selon lequel ces derniers jouent un rôle à «caractère purement technique, automatique et passif» dans la transmission des informations ([voir le considérant 42 de la directive sur le commerce électronique](#)) est suffisamment clair et toujours d'actualité? Veuillez préciser.

*5000 caractère(s) maximum*

Non, ce concept peut donner lieu à plusieurs interprétations. Il serait nécessaire de proposer une meilleure définition des rôles actifs ou passifs et d'adapter la réglementation à l'évolution des pratiques. Le critère doit être le contrôle, non pas sur l'annonce elle-même, mais sur les outils de la mise en ligne de contenus.

6 La directive sur le commerce électronique interdit également aux États membres d'imposer aux prestataires de services intermédiaires des obligations de surveillance à caractère général ou l'obligation de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites menées sur leur service par des utilisateurs.

Selon vous, cette approche, qui met en balance les risques, d'une part, ainsi que les différents droits et les objectifs politiques, d'autre part, est-elle toujours appropriée aujourd'hui? Est-il nécessaire d'apporter davantage de clarté en ce qui concerne les paramètres propres aux «obligations de surveillance à caractère général»? Veuillez préciser.

*5000 caractère(s) maximum*

Il devrait être possible de prévoir une obligation de surveillance à caractère général qui pourra être adaptée en fonction du rôle de l'intermédiaire et de son niveau de responsabilité.

7 Voyez-vous d'autres situations dans lesquelles pourrait s'avérer nécessaire une mise à niveau du régime de responsabilité des services numériques agissant en tant qu'intermédiaires?

*5000 caractère(s) maximum*

### III. Quels problèmes découlent du pouvoir de contrôleur d'accès détenu par les plateformes numériques?

---

Il existe un large consensus en ce qui concerne les avantages pour les consommateurs et l'innovation, ainsi qu'un large éventail de gains d'efficacité, du fait de la présence de plateformes en ligne dans le marché unique de l'Union européenne. Les plateformes en ligne facilitent les échanges transfrontaliers à l'intérieur et à l'extérieur de l'UE et ouvrent des perspectives commerciales entièrement nouvelles à toute une série d'entreprises et de négociants européens, en facilitant leur expansion et leur accès à de nouveaux marchés. Dans le même temps, les autorités de réglementation et les experts du monde entier estiment que les grandes plateformes en ligne sont en mesure de contrôler des écosystèmes de plateformes en ligne de plus en plus importants dans l'économie numérique. Ces grandes plateformes en ligne mettent en relation un grand nombre d'entreprises et de consommateurs. En échange, cela leur permet de tirer parti de leurs avantages — économies d'échelle, effets de réseau et importants actifs de données — dans un domaine de leur activité afin d'améliorer ou de développer de nouveaux services dans des domaines adjacents. Du fait de la concentration du pouvoir économique dans l'économie des plateformes, un nombre limité de plateformes en ligne «raflent la mise, ou presque». Les plateformes en ligne qui sortent gagnantes peuvent également facilement racheter des concurrents (potentiels) et il est très difficile pour un concurrent existant ou pour un nouvel entrant potentiel de vaincre l'avantage concurrentiel dont bénéficie le gagnant.

La Commission a [annoncé](#) que «dans le cadre du paquet relatif aux services numériques, [elle] continuera d'étudier la possibilité d'instaurer des règles ex ante afin que les marchés caractérisés par de grandes plateformes générant des effets de réseau importants et agissant en tant que "contrôleurs d'accès" restent équitables et contestables pour les innovateurs, les entreprises et les nouveaux entrants».

Ce module de la consultation vise à recueillir les avis informés de toutes les parties prenantes sur ce cadre, sur le champ d'application, sur les problèmes particuliers perçus ainsi que sur les implications, la définition et les paramètres permettant de remédier aux éventuels problèmes découlant du pouvoir économique des grandes plateformes agissant en tant que contrôleurs d'accès.

[La communication intitulée «Façonner l'avenir numérique de l'Europe»](#) a également fait observer que «la

politique de la concurrence ne peut, à elle seule, résoudre tous les problèmes systémiques qui peuvent se poser dans l'économie des plateformes». Les parties intéressées sont invitées à donner leur avis sur de nouveaux instruments de concurrence potentiels dans le cadre d'une consultation publique distincte qui sera bientôt consacrée à ce sujet.

Parallèlement, la Commission est également engagée dans un processus de révision des règles de concurrence de l'UE afin de garantir que celles-ci soient adaptées à l'économie moderne et à l'ère numérique. Dans le cadre de ce processus, la Commission a lancé une consultation sur la proposition relative à un nouvel outil en matière de concurrence destiné à combler les lacunes relevées dans l'application des règles de concurrence. Cette initiative a pour objectifs spécifiques de répondre aux problèmes structurels de concurrence qui empêchent le bon fonctionnement des marchés et qui peuvent faire pencher la balance en faveur d'un nombre restreint d'acteurs sur le marché. Cela pourrait couvrir certains marchés numériques ou utilisant des technologies numériques, tels que recensés dans le rapport des conseillers spéciaux et d'autres rapports récents sur le rôle de la politique de concurrence, et/ou d'autres secteurs. À cet égard, les travaux sur la proposition d'un nouvel outil en matière de concurrence et l'initiative en question se complètent mutuellement. Les travaux sur les deux analyses d'impact seront menés en parallèle afin de garantir un résultat cohérent. Dans ce cadre, la Commission tiendra compte des informations recueillies à l'issue des deux consultations. Nous vous invitons donc, au moment de préparer vos réponses aux questions ci-dessous, à envisager également votre réponse à la [consultation parallèle relative à un nouvel outil en matière de concurrence](#).

## 1 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas / pas de réponse
Les consommateurs ont suffisamment de choix et de solutions alternatives aux offres des plateformes en ligne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il est facile pour les consommateurs de commuter entre les services fournis par les entreprises de plateformes en ligne et d'utiliser des services identiques ou similaires fournis par d'autres entreprises de plateformes en ligne («multi-home»).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il est facile pour les particuliers de demander le portage de leurs données d'une manière utile vers d'autres fournisseurs de services en dehors d'une plateforme en ligne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il existe un niveau suffisant d'interopérabilité entre les services des différentes entreprises de plateformes en ligne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il existe une asymétrie au niveau des informations entre les connaissances dont disposent les plateformes en ligne au sujet des consommateurs, et qui leur permettent de cibler ces derniers au moyen d'offres commerciales, et les connaissances dont disposent les consommateurs sur les conditions du marché.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il est facile pour des plateformes en ligne innovantes de type PME de se développer ou de pénétrer sur le marché.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les entreprises traditionnelles sont de plus en plus dépendantes d'un nombre limité de très grandes plateformes en ligne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il existe des déséquilibres dans le pouvoir de négociation entre ces plateformes en ligne et les entreprises utilisatrices.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il est souvent demandé aux entreprises et aux consommateurs qui interagissent avec ces plateformes en ligne d'accepter les conditions et les clauses défavorables figurant						

dans les conditions d'utilisation applicables ou les contrats conclus avec ces plateformes en ligne.	<input type="radio"/>					
Certaines grandes entreprises de plateformes en ligne créent des barrières à l'entrée et à l'expansion au sein du marché unique (en agissant comme des contrôleurs d'accès).	<input type="radio"/>					
Les grandes plateformes en ligne exploitent souvent les atouts tirés de leurs activités principales (base de clientèle, données, solutions technologiques, compétences, capitaux financiers) pour s'étendre à d'autres activités.	<input type="radio"/>					
Le fait que de grandes entreprises de plateformes en ligne s'étendent à ces nouvelles activités risque souvent de réduire l'innovation et de décourager la concurrence de la part de plus petits opérateurs innovants présents sur le marché.	<input type="radio"/>					

**Principales caractéristiques des entreprises de plateforme en ligne jouant un rôle de contrôleur d'accès et principaux critères d'évaluation de leur pouvoir économique**

1 Quelles sont les caractéristiques pertinentes permettant de définir le rôle de contrôleur d'accès des grandes entreprises de plateformes en ligne? Veuillez évaluer chaque critère repris ci-dessous sur une échelle de 1 (non pertinent) à 5 (très pertinent):

Base d'utilisateurs étendue	
Large couverture géographique dans l'UE	
Elles détiennent une part importante des revenus globaux générés sur un secteur ou sur le marché sur lequel vous êtes actif	
Incidence sur un secteur donné	
Elles tirent parti d'effets de réseau importants et les exploitent	
Elles tirent parti de leurs atouts pour s'étendre à de nouveaux domaines d'activité	
Elles créent des barrières à l'entrée pour les concurrents	
	

Elles accumulent des données et des informations utiles et diversifiées	
Les services alternatifs éventuellement disponibles sur le marché sont très peu nombreux	
Verrouillage des utilisateurs/consommateurs	
Autres critères	

2 Si vous avez répondu «autres critères», veuillez les énumérer

*3000 caractère(s) maximum*

3 Veuillez expliquer votre réponse. Comment différents critères pourraient-ils être combinés pour identifier avec précision les grandes entreprises de plateformes en ligne jouant un rôle de contrôleur d'accès?

*3000 caractère(s) maximum*

4 Estimez-vous que l'intégration d'une ou de toutes les activités suivantes au sein d'une même entreprise peut renforcer le rôle de contrôleur d'accès des grandes entreprises de plateformes en ligne («effet de conglomérat»)? Veuillez sélectionner les activités qui, selon vous, renforcent le rôle de contrôleur d'accès:

- les services d'intermédiation en ligne [à savoir les plateformes en ligne destinées au consommateur, telles que les plateformes de commerce en ligne, les médias sociaux, les boutiques d'applications mobiles, etc., conformément au [règlement \(UE\) 2019/1150](#) - voir glossaire]
- les moteurs de recherche
- les systèmes d'exploitation pour appareils intelligents
- les avis des consommateurs sur les grandes plateformes en ligne
-

les infrastructures de réseau et/ou de données/les services d'informatique en nuage

- les services d'identité numérique
- les services de paiement (ou autres services financiers)
- la logistique physique, par exemple les services d'exécution des commandes de produits
- les plateformes de gestion de données
- les services d'intermédiation publicitaire en ligne
- Autres activités. Veuillez préciser dans la fenêtre de texte ci-dessous.

5 Autres activités - veuillez énumérer

*1000 caractère(s) maximum*

## Questions émergentes

---

***Les questions suivantes s'adressent en particulier aux entreprises et aux entreprises utilisatrices de grandes entreprises de plateformes en ligne.***

2 En tant qu'entreprise utilisatrice de grandes plateformes en ligne, rencontrez-vous des problèmes en rapport avec les conditions commerciales appliquées par de grandes entreprises de plateformes en ligne?

- Oui
- Non

3 Veuillez décrire les problèmes que vous rencontrez et expliquer à quels types de plateforme ces problèmes se rapportent (par exemple, les plateformes de commerce électronique, les boutiques d'applications, les moteurs de recherche, les systèmes d'exploitation, les réseaux sociaux).

*5000 caractère(s) maximum*

4 Avez-vous été confronté à des clauses contractuelles abusives ou à des pratiques déloyales de la part de très grandes entreprises de plateformes en ligne? Veuillez détailler votre réponse, en soulignant les effets sur votre entreprise, vos consommateurs et éventuellement d'autres parties prenantes à court, moyen et long terme.

5000 caractère(s) maximum

---

**Les questions suivantes s'adressent en particulier aux consommateurs qui sont utilisateurs de grandes entreprises de plateformes en ligne.**

6 Rencontrez-vous des problèmes en rapport avec les conditions commerciales lorsque vous accédez aux services fournis par de grandes entreprises de plateformes en ligne?

Veillez décrire les problèmes que vous rencontrez et expliquer à quels types de plateforme ces problèmes se rapportent (par exemple, les plateformes de commerce électronique, les boutiques d'applications, les moteurs de recherche, les systèmes d'exploitation, les réseaux sociaux).

5000 caractère(s) maximum

7 Avez-vous jugé déloyales certaines pratiques exercées par de grandes entreprises de plateformes en ligne? Veuillez préciser.

3000 caractère(s) maximum

---

**Les questions suivantes s'adressent à tous les répondants.**

9 Percevez-vous la présence de problèmes et de pratiques déloyales spécifiques lorsqu'il s'agit de grandes entreprises de plateformes en ligne?

5000 caractère(s) maximum

10 Selon vous, quelles pratiques liées à l'utilisation et au partage de données dans l'environnement des plateformes entraînent des problèmes particuliers?

5000 caractère(s) maximum

11 Quelle incidence les pratiques déloyales relevées peuvent-elles avoir sur l'innovation, la concurrence et le choix des consommateurs dans le marché unique?

3000 caractère(s) maximum

---

12 Les jeunes entreprises ou les entreprises en croissance dépendent-elles de grandes entreprises de plateformes en ligne pour accéder au marché ou pour s'y développer? Observez-vous une tendance dans le degré de dépendance au cours des cinq dernières années (à savoir une augmentation; un statu quo; une diminution)? Quelles sont, selon vous, les difficultés auxquelles les jeunes entreprises ou les entreprises en croissance sont confrontées lorsqu'elles dépendent de grandes entreprises de plateformes en ligne pour accéder aux marchés ou s'y développer?

*3000 caractère(s) maximum*

13 Quelles sont les éventuelles retombées positives et négatives sur la société (sur la liberté d'expression, la protection des consommateurs, la pluralité des médias, par exemple) et, le cas échéant, les effets économiques (sur la contestabilité du marché ou l'innovation, par exemple), imputables au rôle de contrôleur d'accès que de grandes entreprises de plateformes en ligne exercent sur l'ensemble de l'écosystème des plateformes?

*3000 caractère(s) maximum*

14 Quels problèmes spécifiques au secteur des médias (le cas échéant) devraient, selon vous, trouver une solution, compte tenu du rôle de contrôleur d'accès des grandes plateformes en ligne? Le cas échéant, veuillez fournir des références, données et faits supplémentaires.

*3000 caractère(s) maximum*

### **Réglementation des grandes entreprises de plateformes en ligne agissant en tant que contrôleur d'accès**

1 Estimez-vous qu'afin de remédier aux effets sociétaux et économiques négatifs imputables au rôle de contrôleur d'accès joué par les grandes entreprises de plateformes en ligne sur l'ensemble de l'écosystème des plateformes, il est nécessaire d'envisager des dispositions réglementaires spécifiques?

- Je suis tout à fait d'accord
- Je suis d'accord dans une certaine mesure

- Je suis en désaccord dans une certaine mesure
- Je ne suis pas d'accord
- Je ne sais pas

## 2 Veuillez préciser

*3000 caractère(s) maximum*

3 Estimez-vous que de telles règles spécifiques devraient interdire certaines pratiques exercées par de grandes entreprises de plateformes en ligne agissant en tant que contrôleur d'accès et considérées comme étant particulièrement préjudiciables pour les utilisateurs et les consommateurs de ces grandes plateformes en ligne?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

4 Veuillez expliquer votre réponse et, si possible, préciser les types d'interdictions qui devraient, selon vous, faire partie de la boîte à outils réglementaire.

*3000 caractère(s) maximum*

5 Estimez-vous que de telles règles spécifiques devraient inclure des obligations à l'égard des grandes entreprises de plateformes en ligne agissant en tant que contrôleur d'accès?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

6 Veuillez expliquer votre réponse et, si possible, détailler les types d'obligations qui devraient, selon vous, faire partie de la boîte à outils réglementaire.

*3000 caractère(s) maximum*

7 Si vous estimez qu'il est nécessaire que de telles règles spécifiques fixent des interdictions et des obligations, telles que celles mentionnées dans vos réponses aux questions 3 et 5 ci-dessus, pensez-vous qu'il est nécessaire qu'une autorité de régulation ad hoc garantisse le respect de ces règles?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

8 Veuillez expliquer votre réponse.

*3000 caractère(s) maximum*

9 Estimez-vous que de telles règles spécifiques devraient permettre, au besoin, une intervention réglementaire à l'encontre de certaines grandes entreprises de plateformes en ligne, avec des mesures correctrices adaptées au cas par cas?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

10 Dans l'affirmative, veuillez expliquer votre réponse et, si possible, détailler les types de mesures correctrices à envisager au cas par cas.

*3000 caractère(s) maximum*

11 Si vous estimez qu'il est nécessaire de mettre en place de telles règles spécifiques, telles que mentionnées à la question 9 ci-dessus, pensez-vous qu'il est nécessaire qu'une autorité de régulation ad hoc garantisse le respect de ces règles?

- Oui
- Non

12 Veuillez expliquer votre réponse.

*3000 caractère(s) maximum*

13 Si vous estimez qu'il est nécessaire qu'une autorité de régulation ad hoc garantisse le respect des règles spécifiques visées respectivement aux points 3, 5

et 9, le respect de ces règles devrait-il, selon vous, être garanti par une même et seule autorité de régulation ou pourrait-il être garanti par différentes autorités de régulation? Veuillez expliquer votre réponse.

*3000 caractère(s) maximum*

14 À quel niveau conviendrait-il d'organiser le contrôle réglementaire des plateformes?

- Au niveau national
- Au niveau de l'UE
- Tant au niveau de l'UE qu'au niveau national
- Je ne sais pas

15 Si vous estimez que de telles règles spécifiques sont nécessaires, quel devrait être, selon vous, le lien entre ces règles et la réglementation sectorielle existante et /ou toute autre réglementation sectorielle future?

*3000 caractère(s) maximum*

16 Ces règles devraient-elles avoir pour objectif de lutter contre les effets sociétaux et économiques négatifs découlant du rôle de contrôleur d'accès de ces très grandes plateformes en ligne? Veuillez expliquer votre réponse.

*3000 caractère(s) maximum*

17 En particulier, quelles pourraient être des mesures efficaces concernant les données détenues par de très grandes entreprises de plateformes en ligne agissant en tant que contrôleur d'accès, au-delà de celles prévues dans le règlement général sur la protection des données, susceptibles de promouvoir la concurrence et l'innovation ainsi qu'un niveau élevé de protection des données à caractère personnel et de bien-être pour les consommateurs?

*3000 caractère(s) maximum*

18 Quelles pourraient être les mesures efficaces à l'égard des grandes entreprises de plateformes en ligne agissant en tant que contrôleur d'accès permettant de promouvoir le pluralisme des médias tout en respectant le principe de subsidiarité?

19 Le cas échéant, lesquelles des caractéristiques suivantes sont pertinentes lorsque l'on considère les exigences relatives à une autorité de régulation potentielle chargée de contrôler les grandes entreprises de plateformes en ligne agissant en tant que contrôleur d'accès:

- Une coopération institutionnelle avec d'autres autorités chargées de secteurs connexes — par exemple, les autorités de la concurrence ou les autorités chargées de la protection des données, des services financiers, de la protection des consommateurs, de la cybersécurité, etc.
- Une portée paneuropéenne
- Une coopération et une assistance transfrontalières rapides et efficaces entre les États membres
- Le renforcement des capacités au sein des États membres
- Un niveau élevé de capacités techniques, y compris le traitement des données, et de capacités d'audit
- Une coopération avec des juridictions hors UE
- Autres

21 Veuillez expliquer si ces caractéristiques devraient être différentes selon le type de règles ex ante (voir les questions 3, 5 et 9 ci-dessus) que l'autorité de régulation ferait appliquer?

22 Le cas échéant, lesquels des exigences et outils suivants pourraient faciliter le contrôle réglementaire des très grandes entreprises de plateformes en ligne (plusieurs réponses peuvent être choisies):

- L'obligation pour une plateforme agissant en tant que contrôleur d'accès d'envoyer une notification à une autorité publique annonçant son intention d'étendre ses activités
- L'attribution de pouvoirs de surveillance à l'autorité publique (via l'établissement de rapports réguliers, par exemple)
- L'attribution de pouvoirs d'enquête à l'autorité publique
- Autres

24 Veuillez expliquer si ces exigences devraient être différentes selon le type de règles ex ante (voir les questions 3, 5 et 9 ci-dessus) que l'autorité de régulation ferait appliquer?

*3000 caractère(s) maximum*

25 Compte tenu de la [consultation parallèle sur une proposition de nouvel outil en matière de concurrence](#) portant essentiellement sur la résolution des problèmes de concurrence structurels qui empêchent le bon fonctionnement des marchés et font pencher la balance en faveur d'un nombre restreint d'acteurs sur le marché, veuillez évaluer la pertinence de chacune des options ci-dessous lorsqu'il s'agit de remédier aux problèmes de marché qui apparaissent dans les écosystèmes de plateformes en ligne. Veuillez évaluer les options stratégiques suivantes sur une échelle de 1 (pas efficace) à 5 (le plus efficace).

	1 (pas efficace)	2 (assez efficace)	3 (suffisamment efficace)	4 (très efficace)	5 (le plus efficace)	Sans objet / Aucune expérience ou connaissance pertinente
1. Les règles actuelles en matière de concurrence sont suffisantes pour résoudre les problèmes apparus sur les marchés numériques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Il est nécessaire de disposer d'un cadre réglementaire supplémentaire imposant des obligations et des interdictions applicables de manière générale à toutes les grandes plateformes en ligne dotées d'un rôle de contrôleur d'accès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Il est nécessaire de disposer d'un cadre réglementaire supplémentaire donnant la possibilité d'imposer au cas par cas, aux grandes plateformes en ligne dotées d'un rôle de contrôleur d'accès, des mesures correctrices adaptées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Il est nécessaire de disposer d'un nouvel outil en matière de concurrence permettant de remédier, au cas par cas, aux risques structurels et à l'absence de concurrence sur les marchés (numériques)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Il est nécessaire de combiner deux ou plusieurs des options 2 à 4.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26 Veuillez expliquer quelle option, ou combinaison d'options, serait, selon vous, appropriée et suffisante pour résoudre les problèmes de marché apparaissant dans les écosystèmes des plateformes en ligne.

*3000 caractère(s) maximum*

27 Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez soulever?

*3000 caractère(s) maximum*

#### IV. Autres questions et perspectives émergentes, y compris la publicité en ligne et les contrats intelligents

---

La publicité en ligne a considérablement évolué au cours des dernières années et représente une source de revenus importante pour de nombreux services numériques, ainsi que pour d'autres entreprises présentes en ligne, et ouvre des perspectives sans précédent pour les créateurs de contenu, les éditeurs, etc. Dans une large mesure, la maximisation des flux de revenus et l'optimisation de la publicité en ligne constituent des incitations commerciales majeures pour les entreprises utilisatrices des plateformes en ligne et pour la conception de la politique en matière de données adoptée par les plateformes. Dans le même temps, les revenus issus de la publicité en ligne ainsi que l'augmentation de la visibilité et de l'audience constituent également une incitation majeure à poursuivre des buts potentiellement préjudiciables, par exemple dans le cadre de campagnes de désinformation en ligne.

Un autre enjeu émergent est lié à la conclusion de «contrats intelligents» qui représentent une innovation importante pour les services numériques et autres, mais pour lesquels il existe des incertitudes juridiques. Cette partie de la consultation publique vise à recueillir des données et des informations sur les pratiques actuelles ainsi que des points de vue sur les problèmes qui pourraient apparaître dans le domaine de la publicité en ligne et des contrats intelligents. Les répondants sont invités à réfléchir à d'autres domaines dans lesquels d'autres mesures pourraient être nécessaires pour faciliter l'innovation au sein du marché unique. Ce module ne traite pas des questions relatives à la protection des données et de la vie privée; tous les aspects liés au partage de données et à la collecte de données doivent bénéficier du plus haut niveau de protection des données à caractère personnel.

#### Publicité en ligne

1 Lorsque vous voyez une publicité en ligne, savez-vous clairement qui l'a placée?

- Oui, toujours
- Parfois: mais je peux trouver l'information lorsque cela n'est pas immédiatement clair
- Parfois: mais je ne peux pas toujours trouver l'information
- Je ne sais pas
- Non



2 En tant qu'éditeur en ligne (par exemple, détenteur d'un site web où les annonces sont affichées), quels types de systèmes de publicité utilisez-vous pour couvrir vos espaces publicitaires? Quelle est leur importance relative?

	% de l'espace publicitaire	% des recettes publicitaires
Publicité programmatique intermédiée par enchères en temps réel		
Enchères dans le cadre d'un marché privé		
Publicité programmatique à impressions garanties (non basée sur des enchères)		
Publicité comportementale (microciblage)		
Publicité contextuelle		
Autres		

3 Quelles informations sont accessibles publiquement au sujet des annonces affichées sur une plateforme en ligne que vous utilisez?

*3000 caractère(s) maximum*

4 En tant qu'éditeur, de quel type d'informations disposez-vous au sujet de l'annonce placée à côté de votre contenu/sur votre site web?

*3000 caractère(s) maximum*

5 Dans quelle mesure estimez-vous que la qualité et la fiabilité de ces informations sont satisfaisantes pour vos besoins?

Veillez évaluer votre degré de satisfaction



6 En tant qu'annonceur ou en tant qu'agence agissant pour le compte d'un annonceur (le cas échéant), à quels types de publicité programmatique recourez-vous pour le placement de vos annonces? Quelle est leur importance relative dans votre inventaire publicitaire?

	% de l'inventaire publicitaire	% des dépenses publicitaires
Publicité programmatique intermédiée par enchères en temps réel		
Enchères dans le cadre d'un marché privé		
Publicité programmatique à impressions garanties (non basée sur enchères)		
Publicité comportementale (microciblage)		
Publicité contextuelle		
Autres		

7 En tant qu'annonceur ou en tant qu'agence agissant pour le compte d'un annonceur (le cas échéant), de quel type d'informations disposez-vous au sujet des annonces placées en ligne pour votre compte?

*3000 caractère(s) maximum*

8 Dans quelle mesure estimez-vous que la qualité et la fiabilité de ces informations sont satisfaisantes pour vos besoins?

Veillez évaluer votre degré de satisfaction



---

***Les questions suivantes s'adressent spécifiquement aux plateformes en ligne.***

10 En tant que plateforme en ligne, quelles sont les options dont disposent vos utilisateurs en ce qui concerne les publicités qui leur sont proposées et les critères sur la base desquels ces publicités leur sont proposées? Les utilisateurs peuvent-ils avoir accès à votre service sur la base de conditions autres que la visualisation de publicités? Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

11 Publiez-vous ou partagez-vous avec des chercheurs, des autorités ou d'autres tiers des données détaillées sur les annonces publiées, leurs sponsors et leurs taux de visualisation? Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

12 Quels systèmes avez-vous mis en place pour détecter les offres illicites dans les annonces pour lesquelles vous offrez un service d'intermédiation?

*3000 caractère(s) maximum*

---

***Les questions suivantes sont ouvertes à toutes les personnes consultées.***

14 D'après votre expérience, quelles mesures et bonnes pratiques peuvent permettre, d'une part, de remédier au problème du placement d'annonces à côté

de contenus ou de biens illicites, et/ou sur des sites web qui diffusent ces contenus ou ces biens illicites et, d'autre part, de supprimer ces contenus ou biens illicites lorsqu'ils sont détectés?

*3000 caractère(s) maximum*

15 De votre point de vue, quelles mesures permettraient d'assurer une transparence significative dans le processus de placement publicitaire?

*3000 caractère(s) maximum*

16 Quelles informations sur les annonces en ligne devraient être accessibles au public?

*3000 caractère(s) maximum*

17 Sur la base de votre expertise, quels systèmes d'audit efficaces et proportionnés pourraient favoriser une véritable prise de responsabilité dans le système de placement d'annonces?

*3000 caractère(s) maximum*

18 Quelle serait, de votre point de vue, une définition fonctionnelle de la «publicité politique»? Avez-vous connaissance d'obligations spécifiques liées à la «publicité politique» au niveau national?

*3000 caractère(s) maximum*

19 Quels éléments d'information conviendrait-il de divulguer pour informer utilement les consommateurs au sujet de la publicité politique? Selon vous, d'autres normes et mesures en matière de transparence seraient-elles nécessaires pour garantir une utilisation responsable de la publicité politique et de la messagerie politique?

*3000 caractère(s) maximum*

20 Quel impact auraient, selon vous, une transparence et une responsabilisation accrues dans la chaîne de valeur de la publicité en ligne sur le pouvoir de contrôleur d'accès détenu par de grandes plateformes en ligne et sur d'autres conséquences potentielles telles que le pluralisme des médias?

*3000 caractère(s) maximum*

21 Existe-t-il d'autres problèmes émergents dans le domaine de la publicité en ligne que vous souhaiteriez signaler?

*3000 caractère(s) maximum*

## **Contrats intelligents**

1 Existe-t-il, dans l'Union européenne, une clarté juridique suffisante autour de la fourniture et de l'utilisation de «contrats intelligents», par exemple en ce qui concerne la validité, la législation applicable et la juridiction compétente?

Veuillez donner une appréciation allant de 1 (manque de clarté) à 5 (clarté suffisante)



2 Veuillez décrire les difficultés que vous percevez.

*3000 caractère(s) maximum*

3 Dans lequel des domaines suivants pensez-vous qu'il est nécessaire de clarifier davantage la réglementation?

- La reconnaissance mutuelle de la validité des contrats intelligents dans l'UE, conclus dans le respect de la législation nationale
- Les normes minimales applicables concernant la validité des «contrats intelligents» dans l'UE
- Les mesures visant à garantir que les obligations et droits juridiques découlant d'un contrat intelligent ainsi que le fonctionnement du contrat intelligent soient clairs et sans ambiguïté, en particulier pour les consommateurs
- La possibilité d'interrompre des contrats intelligents
-

La clarté en ce qui concerne la responsabilité des dommages causés lors de l'exécution d'un contrat intelligent

- Une plus grande clarté concernant la composante «paiements et monnaie virtuelle» dans les contrats intelligents.

#### 4 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

#### 5 Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez soulever?

*3000 caractère(s) maximum*

### V. Comment résoudre les difficultés liées à la situation des particuliers qui offrent en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes en ligne?

---

Les particuliers qui fournissent des services par l'intermédiaire de plateformes peuvent avoir un statut juridique différent (travailleurs salariés ou indépendants). Cette section vise à recueillir les premiers avis et renseignements sur la situation des indépendants qui proposent des services par l'intermédiaire de plateformes (tels que des services de commande de course, la livraison de denrées alimentaires, des travaux domestiques, des travaux de conception, des microtâches, etc.). En outre, elle cherche à recueillir les premiers avis sur la question de savoir si certains problèmes détectés sont spécifiques à l'économie des plateformes et quels seraient les obstacles perçus à l'amélioration de la situation des particuliers qui fournissent des services par l'intermédiaire de plateformes. La présente consultation ne vise pas à examiner les critères selon lesquels les personnes fournissant des services sur de telles plateformes sont censées posséder l'un ou l'autre statut juridique.

Les questions examinées ici ne concernent pas la vente de biens (par exemple, les marchés en ligne) ou le partage d'actifs (par exemple, la sous-location de maisons) par l'intermédiaire de plateformes.

***Les questions suivantes sont destinées aux particuliers qui proposent en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes en ligne.***

#### **Relation avec la plateforme et le client final**

##### 1 Quel type de service proposez-vous par l'intermédiaire de plateformes?

- La livraison de denrées alimentaires
- La commande de course
- Des traductions, de la conception, du développement de logiciels ou des microtâches en ligne
-

Des services de nettoyage à la demande, des services de plomberie et de bricolage

Autres, veuillez spécifier

2 Veuillez préciser.

3 Le cas échéant, à quelles exigences avez-vous dû satisfaire pour être accepté par la ou les plateformes par l'intermédiaire desquelles vous proposez vos services?

4 Avez-vous une relation contractuelle avec le client final?

- Oui
- Non

5 Avez-vous reçu de la plateforme des lignes directrices ou des instructions sur la manière de proposer vos services?

- Oui
- Non

7 Dans quelles conditions pouvez-vous cesser d'utiliser la plateforme pour fournir vos services ou dans quelles conditions la plateforme peut-elle vous demander de cesser de le faire?

8 Quel est votre rôle dans la fixation du prix payé par le client et comment votre rémunération est-elle déterminée pour les services que vous fournissez par l'intermédiaire de la ou des plateformes?

9 Quels risques et responsabilités assumez-vous en cas de non-prestation ou de prestation insuffisante du service?

## Situation des particuliers fournissant en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes

10 Quels sont les principaux avantages pour vous lorsque vous fournissez des services par l'intermédiaire de plateformes?

*3000 caractère(s) maximum*

11 Quels sont les principaux problèmes ou défis auxquels vous êtes confronté lorsque vous fournissez des services par l'intermédiaire de plateformes? La plateforme prend-elle des mesures pour améliorer la situation?

*3000 caractère(s) maximum*

12 Avez-vous déjà rencontré des problèmes de paiement pour votre service? La ou les plateformes disposent-elles de mesures pour vous aider dans de telles situations?

*3000 caractère(s) maximum*

13 Estimez-vous vous trouver, dans votre travail, dans une situation vulnérable ou dépendante (sur un plan économique ou autre) et, dans l'affirmative, pourquoi?

14 Êtes-vous en mesure de négocier collectivement avec la ou les plateformes votre rémunération ou d'autres conditions contractuelles?

- Oui
- Non

15 Veuillez préciser.

---

*Les questions suivantes s'adressent aux plateformes en ligne.*

## Rôle des plateformes

17 Quel est le rôle de votre plateforme dans la fourniture du service et la conclusion du contrat avec le client?

18 Quels risques et responsabilités votre plateforme assume-t-elle en cas de non-prestation ou de prestation insuffisante du service?

19 Que se passe-t-il lorsque le service n'est pas rémunéré par le client?

20 Votre plateforme est-elle propriétaire de certains actifs utilisés par la personne qui offre les services?

- Oui
- Non

22 Sur le nombre total de prestataires proposant des services par l'intermédiaire de votre plateforme, quel est le pourcentage d'indépendants?

- Plus de 75 %
- Entre 50 % et 75 %
- Entre 25% et 50%
- Moins de 25 %

### **Droits et obligations**

23 Quelle est la relation contractuelle entre la plateforme et les particuliers qui offrent des services par son intermédiaire?

*3000 caractère(s) maximum*

24 Qui fixe le prix payé par le client pour le service proposé?

- La plateforme
- Le particulier proposant des services par l'intermédiaire de la plateforme
- Autres, veuillez spécifier

25 Veuillez préciser.

*3000 caractère(s) maximum*

26 Comment le prix payé par le client est-il réparti entre la plateforme et le particulier proposant des services par l'intermédiaire de la plateforme?

*3000 caractère(s) maximum*

27 En moyenne, combien d'heures par semaine les particuliers consacrent-ils à l'offre de services par l'intermédiaire de votre plateforme?

*3000 caractère(s) maximum*

28 Avez-vous mis en place des mesures permettant aux particuliers qui fournissent des services par l'intermédiaire de votre plateforme de se contacter mutuellement et de s'organiser collectivement?

- Oui
- Non

29 Veuillez décrire les moyens par lesquels les particuliers qui fournissent des services sur votre plateforme se contactent mutuellement.

*3000 caractère(s) maximum*

30 Quelles mesures avez-vous mises en place, le cas échéant, pour garantir que les particuliers qui offrent des services par l'intermédiaire de votre plateforme agissent dans la légalité — par exemple, le respect des règles applicables en matière d'âge minimal d'admission à l'emploi, la possession d'un permis de travail? (Si vous avez répondu à cette question dans le premier module de la consultation, il n'est pas nécessaire de répéter votre réponse ici).

*3000 caractère(s) maximum*

---

*Les questions suivantes s'adressent à tous les répondants*

**Situation des particuliers fournissant en qualité d'indépendants des services par l'intermédiaire de plateformes**

32 Y a-t-il des aspects dans la situation des particuliers fournissant des services par l'intermédiaire de plateformes qui nécessiteraient d'autres améliorations? Veuillez évaluer les points suivants sur une échelle de 1 (aucune amélioration n'est nécessaire) à 5 (des problèmes importants doivent être traités).

	1 (aucune amélioration n'est nécessaire)	2	3	4	5 (des améliorations substantielles sont nécessaires)	Je ne sais pas / pas de réponse
Revenus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexibilité quant au choix du moment et/ou du lieu de la prestation des services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparence en matière de rémunération	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesures visant à résoudre les problèmes de non-paiement de la rémunération	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparence des notations en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veiller à ce que les particuliers qui fournissent des services par l'intermédiaire de plateformes puissent se contacter mutuellement et s'organiser à des fins collectives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traiter le problème des activités exercées par des personnes ne disposant pas des permis légaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prévention de la discrimination à l'égard de particuliers fournissant des services par l'intermédiaire de plateformes, fondée par exemple sur le genre, la race ou l'origine ethnique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Répartition des responsabilités en cas de dommages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autres, veuillez préciser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33 Veuillez décrire les problèmes que vous rencontrez ou percevez.

*3000 caractère(s) maximum*

34 Pensez-vous que les particuliers qui fournissent des services dans l'économie «traditionnelle/hors ligne» sont confrontés à des problèmes similaires à ceux que rencontrent les particuliers qui proposent des services par l'intermédiaire de plateformes?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

35 Veuillez préciser et fournir des exemples.

*3000 caractère(s) maximum*

36 À votre avis, quels sont les obstacles à l'amélioration de la situation des particuliers qui fournissent des services:

1. par l'intermédiaire de plateformes?
2. dans l'économie traditionnelle/hors ligne?

*3000 caractère(s) maximum*

37 Dans quelle mesure la possibilité de négocier collectivement pourrait améliorer la situation des particuliers proposant des services:

par l'intermédiaire de plateformes en ligne?	
dans l'économie traditionnelle/hors ligne?	

38 Quels sont les domaines que vous estimez être les plus importants pour vous permettre de mener de telles négociations collectives?

*3000 caractère(s) maximum*

39 À cet égard, voyez-vous des obstacles à ces négociations?

*3000 caractère(s) maximum*

40 Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez soulever?

*3000 caractère(s) maximum*

## VI. Quelle gouvernance pour renforcer le marché unique des services numériques?

---

Le marché unique de l'UE offre un potentiel de développement considérable pour les services numériques, y compris pour les entreprises européennes innovantes. Aujourd'hui, il existe un certain degré de fragmentation juridique au sein du marché unique. L'un des principaux objectifs de la législation relative aux services numériques sera d'améliorer les possibilités d'innovation et d'«[approfondir le marché unique des services numériques](#)».

Cette section de la consultation vise à recueillir des éléments probants et des points de vue sur l'état actuel du marché unique ainsi que sur les prochaines étapes nécessaires pour améliorer encore la compétitivité et le dynamisme du marché unique des services numériques. Ce module porte également sur l'incidence relative de la crise liée à la COVID-19 sur les services numériques dans l'Union.

Il met ensuite l'accent sur la gouvernance et le contrôle appropriés des services numériques dans l'ensemble de l'UE et sur les moyens de renforcer la coopération entre les autorités afin d'assurer une surveillance efficace des services et garantir l'égalité de protection de tous les citoyens dans l'ensemble du marché unique. Il s'enquiert également des dispositions spécifiques en matière de coopération, comme dans le cas des autorités chargées de la protection des consommateurs dans l'ensemble du marché unique ou des mécanismes de contrôle réglementaire et de coopération instaurés entre les organismes de régulation des médias. La présente section ne vise pas en particulier l'application des règles de l'UE en matière de protection des données (RGPD).

### Principales problématiques

1 Quelle est l'importance — dans votre vie quotidienne ou dans le cadre de vos transactions professionnelles — de services numériques tels que l'accès aux sites web, les réseaux sociaux, le téléchargement d'applications, la lecture de la presse en ligne, les achats en ligne ou la vente de produits en ligne?

Dans l'ensemble	
Ceux proposés en dehors de votre État membre d'établissement	

---

*Les questions suivantes s'adressent aux fournisseurs de services numériques*

3 Quelle part approximative de votre chiffre d'affaires dans l'UE est générée par la fourniture de vos services en dehors de votre pays d'établissement principal dans l'UE?

- Moins de 10 %
- Entre 10 % et 50 %
- Plus de 50 %

- Je ne peux pas estimer cette information

4 Dans quelle mesure les obligations suivantes sont-elles une contrainte pour votre entreprise dans la fourniture de ses services numériques, lorsqu'elle s'étend à un ou plusieurs États membres de l'UE? Veuillez évaluer les obligations suivantes sur une échelle de 1 (pas du tout contraignantes) à 5 (très contraignantes).

	1 (pas du tout contraignantes)	2	3 (avis partagé)	4	5 (très contraignantes)	Je ne sais pas / pas de réponse
Différents processus et obligations imposés par les États membres pour la notification, la détection et la suppression de contenus/biens/services illicites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obligations de compter un représentant juridique ou un établissement dans plus d'un État membre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Différentes procédures et différents points de contact dans le cadre de la coopération obligatoire avec les autorités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autres types d'exigences juridiques. Veuillez spécifier ci-dessous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6 Vos services ont-ils fait l'objet de mesures d'exécution de la part d'un État membre de l'UE autre que votre pays d'établissement?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

8 Avez-vous été invité à vous conformer à une «autorisation préalable» ou à toute autre exigence équivalente pour la fourniture de votre service numérique dans un État membre de l'UE?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

10 Y a-t-il d'autres aspects que vous jugeriez nécessaires pour faciliter la fourniture de services numériques transfrontaliers dans l'Union européenne?

*3000 caractère(s) maximum*

11 Quelle a été l'incidence de la pandémie de COVID-19 et des mesures de gestion de crise sur le chiffre d'affaires de votre entreprise?

- Réduction significative du chiffre d'affaires
- Réduction limitée du chiffre d'affaires
- Pas de changement significatif
- Faible augmentation du chiffre d'affaires
- Augmentation significative du chiffre d'affaires
- Autres critères

13 Estimez-vous que l'approfondissement du marché unique des services numériques pourrait contribuer à la reprise économique de votre activité?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

14 Veuillez préciser

*3000 caractère(s) maximum*

---

*Les questions suivantes s'adressent à tous les répondants.*

## **Gouvernance des services numériques et aspects du contrôle de l'application de la législation**

Le principe du «pays d'origine» constitue la pierre angulaire du marché unique des services numériques. Il fait en sorte que les innovateurs numériques, y compris les jeunes entreprises et les PME, disposent d'un ensemble unique de règles à suivre (celui de leur pays d'origine), plutôt que de 27 réglementations différentes.

Il s'agit d'une condition préalable importante pour que les services puissent se développer rapidement et soient proposés au-delà des frontières. Au lendemain de la pandémie de COVID-19 et de l'efficace stratégie de sortie de crise, plus que jamais, un marché unique fort est nécessaire pour stimuler l'économie européenne et relancer l'activité économique dans l'UE.

Dans le même temps, il est indispensable d'assurer le respect des règles; la protection de tous les citoyens de l'UE, indépendamment de leur lieu de résidence, sera au cœur de la législation relative aux services numériques.

Le système actuel de coopération entre les États membres prévoit que l'État membre dans lequel un fournisseur de services numériques est établi a le devoir de contrôler les services fournis et de veiller à ce que tous les citoyens de l'UE soient protégés. Un mécanisme de coopération dans le cadre d'affaires transfrontalières est prévu dans la directive sur le commerce électronique.

1 Sur la base de votre expérience, comment évalueriez-vous la coopération au sein du marché unique entre les autorités chargées de contrôler les services numériques?

*5000 caractère(s) maximum*

2 Quelles dispositions en matière de gouvernance permettraient un système efficace de supervision et de contrôle de l'application des règles sur les plateformes en ligne au sein de l'UE, en particulier en ce qui concerne l'intermédiation de contenus, de biens et de services proposés par des tiers (voir également le chapitre 1 de la consultation)?

Veuillez évaluer chacun des aspects suivants sur une échelle de 1 (pas du tout important) à 5 (très important).

	1 (pas du tout important)	2	3 (avis partagé)	4	5 (très important)	Je ne sais pas / pas de réponse

Des autorités ou organismes nationaux compétents clairement désignés, tels qu'institués par les États membres pour contrôler les systèmes mis en place par les plateformes en ligne	<input type="radio"/>					
Un mécanisme de coopération au sein des États membres entre les différentes autorités compétentes chargées de la supervision systématique des plateformes en ligne et des questions sectorielles (par exemple, protection des consommateurs, surveillance du marché, protection des données, autorités de régulation des médias, agences de lutte contre la discrimination, organismes de promotion de l'égalité, autorités répressives, etc.)	<input type="radio"/>					
Un mécanisme de coopération prévoyant des procédures et une assistance rapides entre les autorités nationales compétentes des différents États membres	<input type="radio"/>					
Une coordination et une assistance technique au niveau de l'UE	<input type="radio"/>					
Une autorité au niveau de l'UE	<input type="radio"/>					
Des programmes de coopération avec des tiers, tels que des organisations de la société civile et des universitaires, pour des enquêtes et des contrôles spécifiques	<input type="radio"/>					
Autres: veuillez spécifier dans la fenêtre texte ci-dessous	<input type="radio"/>					

### 3 Veuillez préciser

*5000 caractère(s) maximum*

### 4 Quelles informations les autorités compétentes devraient-elles mettre à la disposition du public au sujet de leurs activités de surveillance et de contrôle du respect de la législation?

*3000 caractère(s) maximum*

5 Quelles sont les capacités — type d'expertise interne, ressources, etc. — nécessaires au sein des autorités compétentes afin de garantir un contrôle efficace des plateformes en ligne?

*3000 caractère(s) maximum*

6 Selon vous, est-il nécessaire d'assurer un contrôle comparable des services numériques établis en dehors de l'UE et fournis à des utilisateurs de l'UE?

- Oui, s'il s'agit de services d'intermédiation portant sur un certain volume de contenus, de biens et de services fournis dans l'UE
- Oui, s'ils comptent un nombre significatif d'utilisateurs dans l'UE
- Non
- Autres
- Je ne sais pas

7 Veuillez préciser

*3000 caractère(s) maximum*

8 Comment, selon vous, le contrôle des services établis en dehors de l'UE devrait-il être mis en place de manière efficace et cohérente?

*3000 caractère(s) maximum*

9 Selon vous, quelle structure de gouvernance pourrait faire en sorte que plusieurs autorités nationales, dans leurs domaines de compétence respectifs, garantissent un contrôle cohérent des services numériques dans un contexte transfrontalier?

*3000 caractère(s) maximum*

10 En ce qui concerne certains domaines de compétence spécifiques, tels que la protection des consommateurs ou la sécurité des produits, veuillez partager votre expérience en matière de coopération transfrontalière entre les autorités compétentes des différents États membres.

*3000 caractère(s) maximum*

11 Dans le domaine spécifique de l’audiovisuel, la directive «Services de médias audiovisuels» a prévu un mécanisme de contrôle réglementaire et de coopération dans les affaires transfrontalières entre les organes de régulation des médias, coordonné au niveau de l’UE au sein du groupe des régulateurs européens pour les services de médias audiovisuels (ERGA). Selon vous, cela suffit-il à garantir la protection durable des utilisateurs contre des contenus audiovisuels illicites et préjudiciables (par exemple, si des services sont proposés aux utilisateurs au départ d’un autre État membre)? Veuillez expliquer votre réponse et fournir des exemples pratiques si vous estimez que ces dispositions peuvent ne pas suffire.

*3000 caractère(s) maximum*

12 Le système actuel devrait-il être renforcé? Dans l’affirmative, quelles tâches supplémentaires seraient utiles pour garantir une application plus efficace des règles en matière de contenu audiovisuel?

Veuillez donner une appréciation sur une échelle de 1 (le moins bénéfique) à 5 (le plus bénéfique). Vous pouvez attribuer la même note à des mesures différentes si vous estimez qu’elles sont d’importance égale.

Coordonner le traitement des affaires transfrontalières, y compris en matière de compétence judiciaire	
Convenir de lignes directrices pour une mise en œuvre cohérente des règles dans le cadre de la directive «Services de médias audiovisuels»	
Assurer une cohérence dans l’application transfrontalière des règles relatives à la promotion des œuvres européennes	
Faciliter la coordination dans le domaine de la désinformation	
Autres domaines de coopération	



### 13 Autres domaines de coopération — (veuillez préciser lesquels)

*3000 caractère(s) maximum*

### 14 Y a-t-il d'autres points que vous souhaiteriez soulever?

*3000 caractère(s) maximum*

## Observations finales

---

Si vous le souhaitez, vous pouvez télécharger une prise de position, un article, un rapport ou d'autres éléments probants et données à l'attention de la Commission européenne.

### 1 Téléchargement des fichiers

La taille de fichier maximale est de 1 Mo

Seuls les fichiers du type pdf,txt,doc,docx,odt,rtf sont autorisés

### 2 Autres observations finales

*3000 caractère(s) maximum*

## Useful links

[Digital Services Act package \(https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-services-act-package \)](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-services-act-package)

## Background Documents

[\(BG\) Речник на термините](#)

[\(CS\) Glosř](#)

[\(DA\) Ordliste](#)

[\(DE\) Glossar](#)

[\(EL\) á](#)

[\(EN\) Glossary](#)

[\(ES\) Glosario](#)

[\(ET\) Snastik](#)

[\(FI\) Sanasto](#)

[\(FR\) Glossaire](#)

[\(HR\) Pojmovnik](#)

[\(HU\) Glosszrium](#)

[\(IT\) Glossario](#)

[\(LT\) Žodynėlis](#)

[\(LV\) Glosārijs](#)

[\(MT\) Glossarju](#)

[\(NL\) Verklarende woordenlijst](#)

[\(PL\) Słowniczek](#)

[\(PT\) Glossrio](#)

[\(RO\) Glosar](#)

[\(SK\) Slovník](#)

[\(SL\) Glosar](#)

[\(SV\) Ordlista](#)

## **Contact**

CNECT-consultation-DSA@ec.europa.eu