

Décision 2020-006-FB-FBR

Résumé de l'affaire

Le Conseil de surveillance a annulé la décision de Facebook de supprimer une publication qui, selon la société, « présente un risque imminent... de danger physique ». Le Conseil a estimé que la règle de Facebook relative à la désinformation et au danger physique imminent (qui fait partie de ses Standards de la communauté sur la violence et la provocation) était indûment vague et a recommandé, entre autres, que la société crée un nouveau Standard de la communauté sur la désinformation en matière de santé.

À propos de l'affaire

En octobre 2020, un utilisateur a publié une vidéo et un texte d'accompagnement en français dans un groupe Facebook public consacré à la COVID-19. La publication faisait état d'un scandale à l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (l'agence française responsable de la réglementation des produits de santé), laquelle a refusé d'autoriser l'utilisation de l'hydroxychloroquine combinée à l'azithromycine pour lutter contre la COVID-19, mais a autorisé et encouragé l'utilisation du remdesivir. L'utilisateur a critiqué l'absence de stratégie sanitaire en France et a déclaré que « le traitement de [Didier] Raoult » est utilisé ailleurs pour sauver des vies. La publication de l'utilisateur s'interrogeait également sur ce que la société avait à perdre en permettant aux médecins de prescrire en urgence un « médicament inoffensif » dès l'apparition des premiers symptômes de la COVID-19.

Dans sa saisine du Conseil, Facebook a cité cette affaire comme un exemple de défi à relever pour faire face au risque de danger hors ligne qui peut être causé par la désinformation sur la pandémie de COVID-19.

Principales conclusions

Facebook a supprimé le contenu au motif qu'il enfreignait sa règle relative à la désinformation et au danger physique imminent, qui fait partie de ses Standards de la communauté sur la violence et la provocation, estimant que la publication présentait un risque de danger physique imminent en cas de pandémie mondiale. Facebook a expliqué avoir supprimé la publication parce qu'elle contenait des allégations selon lesquelles il existe un remède contre la COVID-19. La société a conclu que cela pouvait

conduire les personnes à ignorer les conseils sanitaires ou à tenter de s'automédiquer.

Le Conseil a constaté que, dans cette publication, l'utilisateur s'opposait à une politique publique et cherchait à faire changer cette politique. Les médicaments qui, selon la publication, constituent un remède lorsqu'ils sont associés, ne sont disponibles que sur ordonnance en France, et le contenu n'encourage pas à acheter ou prendre des médicaments sans ordonnance. En considérant ces facteurs et d'autres facteurs contextuels, le Conseil a fait remarquer que Facebook n'avait pas démontré que la publication présentait un risque de danger imminent, comme l'exige sa propre règle dans les Standards de la communauté.

Le Conseil a également estimé que la décision de Facebook n'était pas conforme aux normes internationales des droits de l'homme en matière de limitation de la liberté d'expression. Étant donné que Facebook dispose d'une série d'outils pour faire face aux fausses informations, comme la fourniture d'un contexte supplémentaire aux utilisateurs, la société n'a pas démontré pourquoi elle n'a pas choisi une solution moins intrusive que la suppression du contenu.

Le Conseil a également estimé que la règle de Facebook relative à la désinformation et au danger imminent, que cette publication aurait enfreinte, était indûment vague et incompatible avec les normes internationales en matière de droits de l'homme. En raison du patchwork de politiques disséminées dans les différentes parties du site web de Facebook, il est difficile pour les utilisateurs de comprendre quels contenus sont interdits. Les modifications des politiques relatives à la COVID-19 de Facebook annoncées dans la Newsroom de la société n'ont pas toujours été prises en compte dans ses Standards de la communauté, alors que certaines de ces modifications semblent même entrer en contradiction avec ces Standards.

La décision du Conseil de surveillance

Le Conseil de surveillance annule la décision de Facebook de supprimer le contenu et demande que la publication soit restaurée.

Dans une déclaration consultative sur les politiques, le Conseil recommande que Facebook prenne les mesures suivantes :

- Créer un Standard de la communauté sur la désinformation en matière de santé, qui permettrait de regrouper et de clarifier les règles existantes dans un seul

et même endroit. Ce Standard doit définir des termes clés tels que « désinformation ».

- Adopter des moyens moins intrusifs pour faire appliquer ses politiques relatives à la désinformation en matière de santé lorsque le contenu n'atteint pas le seuil de danger physique imminent fixé par Facebook.
- Améliorer la transparence sur la façon dont il modère la désinformation en matière de santé, notamment en publiant un rapport sur la transparence concernant la façon dont les Standards de la communauté ont été appliqués lors de la pandémie de COVID-19. Ces recommandations s'appuient sur les commentaires publics reçus par le Conseil.

* Ce document fournit un résumé de l'affaire et n'a pas de valeur jurisprudentielle.

Décision intégrale sur l'affaire

1. Résumé de la décision

Le Conseil de surveillance a annulé la décision de Facebook de supprimer le contenu qu'il avait désigné comme étant de la désinformation en matière de santé qui « présente un risque imminent de . . . danger physique ». Le Conseil de surveillance a estimé que la décision de Facebook n'était pas conforme à ses Standards de la communauté, à ses valeurs ou aux normes internationales en matière de droits de l'homme.

2. Description de l'affaire

En octobre 2020, un utilisateur a publié une vidéo et un texte d'accompagnement en français dans un groupe Facebook public consacré à la COVID-19. La vidéo et le texte faisaient état d'un scandale à l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (l'agence française responsable de la réglementation des produits de santé), laquelle a refusé d'autoriser l'utilisation de l'hydroxychloroquine combinée à l'azithromycine pour lutter contre la COVID-19 mais a autorisé et encouragé l'utilisation du remdesivir. L'utilisateur a critiqué l'absence de stratégie sanitaire en France et a déclaré que « le traitement de [Didier] Raoult » est utilisé ailleurs pour sauver des vies. Didier Raoult (qui est mentionné dans la publication) est professeur de microbiologie à la faculté de médecine de Marseille, et il dirige l'Institut Hospitalo-

Universitaire Méditerranée Infection (IHU) de Marseille. La publication de l'utilisateur s'interrogeait également sur ce que la société avait à perdre en permettant aux médecins de prescrire en urgence un « médicament inoffensif » dès l'apparition des premiers symptômes de la COVID-19. La vidéo affirmait que l'hydroxychloroquine associée à l'azithromycine était administrée aux patients à un stade précoce de la maladie et laissait entendre que ce n'était pas le cas pour le remdesivir. La publication a été partagée dans un groupe public consacré à la COVID-19 comptant plus de 500 000 membres. Elle a généré environ 50 000 vues et 800-900 réactions (dont la majorité étaient « en colère », suivis par « j'aime »), ainsi que 200-300 commentaires par 100-200 personnes différentes, et elle a été partagée par 500-600 personnes. Facebook a supprimé le contenu au motif qu'il enfreignait son Standard de la communauté sur la violence et la provocation. En soumettant sa décision au Conseil de surveillance, Facebook a cité cette affaire comme un exemple de défi à relever pour faire face au risque de danger hors ligne qui peut être causé par la désinformation sur la pandémie de COVID-19.

3. **Autorité et champ d'application**

Le Conseil est habilité à réexaminer la décision de Facebook en vertu de l'Article 2 (Authority to Review) de [la Charte du Conseil](#), et il peut maintenir ou annuler cette décision en vertu de l'Article 3, Section 5 (Procedures for Review: Resolution of the Charter). Facebook n'a pas présenté les raisons pour lesquelles le contenu doit être exclu conformément à l'Article 2, Section 1.2.1 (Content Not Available for Board Review) du [règlement interne du Conseil](#), et Facebook n'a pas non plus indiqué qu'il considère l'affaire comme n'étant pas éligible en vertu de l'Article 2, Section 1.2.2 (Legal Obligations) du règlement interne. En vertu de l'Article 3, Section 4 (Procedures for Review: Decisions) de la Charte du Conseil, la décision finale peut inclure une déclaration consultative sur les politiques, qui sera prise en considération par Facebook pour orienter le développement de ses futures politiques.

4. **Standards pertinents**

Le Conseil de surveillance a pris en compte les standards suivants dans sa décision :

1. Standards de la communauté de Facebook :

Le document de présentation des Standards de la communauté de Facebook inclut un lien intitulé « COVID-19 : Mises à jour des Standards de la communauté et protections », qui permet d'accéder au texte suivant :

Alors que le monde entier est confronté à une crise sanitaire sans précédent, nous voulons nous assurer que nos Standards de la communauté protègent les gens des contenus dangereux et des nouveaux types d'abus liés au COVID-19. Nous nous efforçons de supprimer tout contenu susceptible de présenter un risque dans le monde réel, notamment par l'intermédiaire de politiques interdisant la coordination de la violence, la vente de masques médicaux et articles connexes, le discours haineux, le harcèlement et l'intimidation, ainsi que la désinformation qui contribue au risque de violence imminente ou physique.

Facebook a déclaré qu'il s'appuyait spécifiquement sur l'interdiction visant les « désinformations et rumeurs invérifiables présentant un risque d'actes de violence ou de dommages physiques imminents » contenue dans le Standard de la communauté sur la violence et la provocation (appelée « règle relative à la désinformation et au danger imminent » à compter de ce moment). La règle apparaît sous l'avertissement qui stipule que « du contexte et/ou des informations supplémentaires » sont demandés pour assurer le respect des Standards de la communauté.

La justification de la politique de Facebook en matière de violence et de provocation indique que celle-ci vise à « empêcher tout risque de danger hors ligne potentiellement lié à du contenu sur Facebook ». Facebook déclare en outre qu'il supprime les contenus « qui encouragent ou permettent des violences graves » ou lorsqu'il pense qu'un contenu « représente un réel risque de danger physique ou une atteinte directe à la sécurité publique ».

Bien que Facebook ne se soit pas appuyé sur son Standard de la communauté sur les fausses informations dans cette affaire, le Conseil constate que de nombreuses solutions autres que la suppression sont disponibles dans le cadre de cette politique.

II. Valeurs de Facebook :

Le document de présentation des Standards de la communauté indique que la valeur principale de Facebook est la « Liberté d'expression ». Les Standards de la communauté décrivent cette valeur comme suit :

L'objectif de nos Standards de la communauté a toujours été de créer un espace d'expression et de donner une voix aux personnes. [...] Nous souhaitons que les personnes puissent s'exprimer ouvertement sur les sujets qui comptent

pour elles, même si d'autres peuvent marquer leur désaccord ou y trouveraient à redire.

La plate-forme peut toutefois limiter la liberté d'expression afin de servir d'autres valeurs, notamment la sécurité. Facebook définit sa valeur « Sécurité » comme suit :

Nous nous engageons à faire de Facebook un endroit sûr. Les formes d'expression qui menacent les autres peuvent les intimider, les exclure ou les réduire au silence, et ne sont pas autorisées sur Facebook.

III. Normes relatives aux droits de l'homme pertinentes :

Les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ([UNGP](#)), approuvés par le Conseil des Nations Unies sur les droits de l'homme en 2011, établissent un cadre volontaire pour les responsabilités des entreprises en matière de droits de l'homme. Pour son analyse, le Conseil s'est appuyé sur les dispositions des traités des Nations Unies et les conseils officiels des mécanismes sur les droits de l'homme des Nations Unies, notamment:

- le Pacte international relatif aux droits civils et politiques ([PIDCP](#)), Article 19 ;
- le commentaire général n° 34 du Comité des droits de l'homme sur la liberté d'expression et d'opinion (2011) ([Commentaire n° 34](#)) ;
- le rapport du Rapporteur spécial des Nations Unies sur la liberté d'opinion et d'expression consacré aux pandémies et à la liberté d'opinion et d'expression, [A/HRC/44/49](#) (2020), le [document de recherche 1/2019](#) sur les élections à l'ère numérique (2019), et les rapports [A/74/486](#) (2019) et [A/HRC/38/35](#) (2018).

5. Déclaration de l'utilisateur

Facebook a renvoyé cette affaire devant le Conseil de surveillance. La plate-forme a confirmé au Conseil de surveillance qu'elle a envoyé à l'utilisateur une notification sur la possibilité de déposer une déclaration concernant cette affaire, mais l'utilisateur n'a pas déposé de déclaration.

6. Explication de la décision de Facebook

Facebook a supprimé le contenu au motif qu'il enfreint sa règle relative à la désinformation et au danger imminent en vertu de son Standard de la

communauté sur la violence et la provocation. D'après Facebook, la publication présentait un risque de danger physique imminent en période de pandémie mondiale.

Facebook a expliqué avoir supprimé ce contenu pour les raisons suivantes : (1) la publication prétendait qu'il existe un remède contre la COVID-19, ce qui est réfuté par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et d'autres autorités sanitaires crédibles, et (2) des experts de premier plan ont déclaré à Facebook que les contenus prétendant qu'il existe un remède ou un traitement sûr contre la COVID-19 pouvaient conduire les personnes à ignorer les conseils sanitaires préventifs ou à tenter de s'automédiquer. Facebook a expliqué que c'est pour cette raison qu'il interdit les fausses déclarations concernant des remèdes contre la COVID-19.

Facebook a précisé que dans les cas de désinformation en matière de santé, il consulte l'OMS et d'autres autorités sanitaires publiques de premier plan. Grâce à cette consultation, Facebook a identifié différentes catégories de désinformations sanitaires sur la COVID-19, comme les fausses déclarations concernant l'immunité (par exemple, « Les personnes de 30 ans ne peuvent pas contracter le virus »), les fausses déclarations concernant la prévention (par exemple, « Boire trois litres d'eau froide vous donne une heure d'immunité »), ainsi que les fausses déclarations concernant les traitements ou les remèdes (par exemple, « Boire une cuillère à soupe d'eau de Javel guérit le virus »).

Facebook a jugé cette affaire importante, car elle concerne une publication qui a été partagée au sein d'un grand groupe Facebook public consacré à la COVID-19, et qui était donc susceptible de toucher une large population à risque d'infection à la COVID-19. De plus, Facebook a considéré que cette affaire était délicate, car elle crée une tension entre les valeurs « Liberté d'expression » et « Sécurité » de Facebook. Facebook a observé que la capacité à discuter et à partager des informations sur la pandémie de COVID-19 et à débattre de l'efficacité des traitements potentiels et des stratégies d'atténuation doit être préservée, tout en limitant la diffusion de fausses informations qui pourraient causer des dommages.

7. **Observations de tiers**

Le Conseil a reçu huit commentaires publics : un de l'Asie Pacifique et de l'Océanie, trois de l'Europe et quatre des États-Unis et du Canada. Sept de ces commentaires publics ont été publiés avec cette affaire, tandis qu'un commentaire a été soumis sans autorisation de publication. Les observations portaient sur un certain nombre de

thèmes, notamment l'importance d'une transparence significative et de mesures moins intrusives comme alternatives à la suppression ; une critique générale de la censure, de la partialité et de la gestion par Facebook de la désinformation liée à la pandémie, ainsi que des retours pour améliorer le processus de commentaires publics.

8. Analyse du Conseil de surveillance

8.1 Conformité aux Standards de la communauté

Facebook a supprimé le contenu au motif qu'il violait sa règle relative à la désinformation et au danger physique imminent. Facebook a déclaré que la publication constituait une désinformation, car elle affirmait qu'il existait un remède contre la COVID-19 alors que l'OMS et les principaux experts en santé avaient relevé qu'il n'en existait pas. Facebook a noté que d'éminents experts avaient informé la plate-forme que la désinformation sur la COVID-19 pouvait être préjudiciable car, si les personnes qui lisent ces informations les croient, elles peuvent alors ne pas tenir compte des conseils de précaution visant à protéger la santé des personnes et/ou recourir à l'automédication. Facebook s'est appuyé sur cet avis général d'experts pour affirmer que la publication en question pouvait représenter un danger physique *imminent*. En outre, Facebook a noté qu'une personne était décédée après avoir ingéré un produit chimique couramment utilisé pour traiter les aquariums suite à de fausses informations liées à la COVID-19.

Le Conseil estime que Facebook n'a pas démontré comment la publication de cet utilisateur avait contribué à causer un danger *imminent* dans cette affaire. En revanche, l'entreprise semble s'appuyer sur le fait que toute désinformation sur les traitements ou les remèdes contre la COVID-19 atteignait nécessairement le niveau d'un danger imminent. Les Standards de la communauté de Facebook stipulent que des informations et un contexte supplémentaires sont nécessaires avant que Facebook ne supprime du contenu en vertu de sa règle relative à la désinformation et au danger imminent. Cependant, les Standards de la communauté n'expliquent pas quels facteurs contextuels sont pris en compte et Facebook n'a pas abordé la question des facteurs contextuels spécifiques dans sa justification de cette affaire.

Décider si les fausses informations contribuent au standard de danger « *imminent* » propre à Facebook demande une analyse de divers facteurs contextuels, notamment le statut et la crédibilité de l'orateur, la portée de son discours, le langage précis utilisé, et si le traitement ou le remède présumé est facilement accessible à un public

vulnérable au message (comme la désinformation notée par Facebook sur le recours à l'eau ou à l'eau de Javel pour prévenir ou guérir la COVID-19).

Dans cette affaire, un utilisateur remet en question une politique gouvernementale et se range à l'avis largement connu mais minoritaire d'un médecin. La publication vise à faire pression sur un organisme public pour qu'il change sa politique ; la publication ne semble pas inciter les gens à acheter ou à prendre certains médicaments sans ordonnance médicale. Des questions importantes demeurent quant à la manière dont cette publication pourrait causer des dommages *imminents*. Même si certaines études indiquent que l'association d'antipaludiques et d'antibiotiques qui constitueraient un traitement peut être nocive, les experts consultés par le Conseil ont noté qu'ils ne sont pas disponibles sans ordonnance en France. De plus, le prétendu remède n'a pas été homologué par les autorités françaises et il est donc difficile de comprendre pourquoi les lecteurs de la publication seraient enclins à ne pas tenir compte des précautions sanitaires pour un remède auquel ils n'ont pas accès. Le Conseil note également que ce groupe public sur Facebook pourrait avoir des utilisateurs francophones basés hors de France. Facebook n'a pas abordé la question des facteurs contextuels particuliers indiquant un danger potentiel imminent à l'égard de ces utilisateurs. Le Conseil reste préoccupé par la désinformation en matière de santé en France et ailleurs (voir Avis d'informations relatives aux politiques II. b.). En résumé, bien que le Conseil reconnaisse que la désinformation dans un contexte de pandémie mondiale peut causer des dommages, Facebook n'a fourni aucun facteur contextuel pour étayer la conclusion selon laquelle cette publication particulière répondrait à son propre standard de *danger imminent*. Facebook n'a donc pas respecté son Standard de la communauté.

Le Conseil fait également remarquer que cette affaire soulève d'importantes questions de distinction entre opinion et fait, ainsi que la question de savoir quand la « désinformation » (qui n'est pas définie dans les Standards de la communauté) constitue une caractérisation appropriée. Il soulève également la question de savoir si une allégation prétendument inexacte sur le plan des faits dans une publication plus large critiquant la politique publique devrait entraîner la suppression de l'ensemble de ladite publication. Bien qu'il ne soit pas nécessaire de prendre ces questions en considération pour décider si Facebook a agi conformément à sa règle relative à la désinformation et au danger imminent dans cette affaire, le Conseil note que de telles questions pourraient être critiquées dans les futures applications de la règle.

8.2 Conformité aux valeurs de Facebook

Le Conseil de surveillance estime que la décision de supprimer le contenu n'était pas conforme aux valeurs de Facebook. Le raisonnement de Facebook ne suffisait pas à démontrer que cette publication présentait un danger suffisant pour que la valeur « Sécurité » prenne le pas sur la valeur « Liberté d'expression », au point de justifier la suppression de ladite publication.

8.3 Conformité aux normes relatives aux droits de l'homme en matière de liberté d'expression

Cette section examine si la décision de Facebook de supprimer la publication de sa plate-forme est conforme aux normes internationales relatives aux droits de l'homme. L'article 2 de notre Charte stipule que nous devons « accorder une attention particulière à l'impact de la suppression de contenu à la lumière des normes relatives aux droits de l'homme protégeant la liberté d'expression ». En vertu des Principes directeurs des Nations Unies (PDNU), les entreprises devraient « respecter les droits de l'homme. Cela signifie qu'elles devraient éviter de porter atteinte aux droits de l'homme d'autrui et remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme dans lesquelles elles ont une part » (PDNU, principe 11.) Les normes internationales relatives aux droits de l'homme sont définies par référence aux instruments des Nations unies, notamment le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP) (PDNU, Principe 12.). De plus, les PDNU précisent que les mécanismes de réclamation non judiciaires (tels que le Conseil de surveillance) doivent produire des résultats conformes aux droits de l'homme internationalement reconnus (PDNU, Principe 31.). En expliquant les raisons qui l'ont poussé à supprimer le contenu, Facebook a reconnu l'applicabilité des PDNU et du PIDCP à sa décision de modération du contenu.

L'article 19, paragraphe 2 du PIDCP prévoit une large protection pour la liberté d'expression de « toute espèce ». Le Comité des droits de l'homme des Nations unies a souligné l'importance particulière accordée à la liberté d'expression lorsqu'il s'agit d'aborder des questions d'intérêt public (Observation générale n° 34, paragraphes 13, 20, 38). La publication en question est une critique directe de la politique publique et semble avoir pour but d'attirer l'attention de l'Agence nationale de sécurité du médicament. L'utilisateur soulève une question d'intérêt public, même s'il invoque et promeut une opinion minoritaire au sein de la communauté médicale. Le fait qu'une opinion reflète des points de vue minoritaires ne la rend pas moins digne de protection. L'utilisateur se demande pourquoi les médecins ne devraient pas être autorisés à prescrire un médicament particulier dans des situations d'urgence et

n'appelle pas le grand public à agir de manière indépendante en suivant l'opinion minoritaire de Raoult.

Cela dit, l'article 19, paragraphe 3 du PIDCP autorise des restrictions à la liberté d'expression lorsqu'un organisme de régulation de la parole peut prouver que trois conditions sont remplies. Dans ce cas, Facebook doit montrer que sa décision de supprimer du contenu a rempli les conditions de légalité, de légitimité et de nécessité. Le Conseil examine la suppression par Facebook de la publication de l'utilisateur à la lumière de ces trois critères.

I. Légalité

Toute restriction de la liberté d'expression doit informer les personnes, y compris celles chargées de son application, de ce qui est interdit. (Voir l'Observation générale n° 34, paragraphe 25). Dans ce cas, le critère de légalité exige d'évaluer si la règle relative à la désinformation et au danger imminent est indûment vague. Pour commencer, cette règle ne contient aucune définition du terme « désinformation ». Comme l'a fait remarquer le Rapporteur spécial des Nations unies sur la liberté d'opinion et d'expression, « des termes vagues et très subjectifs, comme “non fondé”, “partial”, “faux” et “biaisé”, ne décrivent pas correctement le contenu qui est interdit » (Document de recherche 1/2019, p. 9). Ils confèrent également aux autorités un « large mandat pour censurer l'expression d'opinions impopulaires, controversées ou minoritaires » (Document de recherche 1/2019, p. 9). En outre, de telles interdictions donnent aux autorités « la capacité de déterminer la véracité ou la fausseté du contenu dans les domaines public et politique » et « incitent à l'autocensure » (Document de recherche 1/2019, p. 9). Le Conseil note également que cette politique relève d'une rubrique qui indique que des informations et/ou un contexte supplémentaires sont nécessaires pour déterminer les violations, mais aucune indication n'est donnée quant au type d'informations ou de contextes supplémentaires qui sont pertinents pour cette évaluation.

De plus, Facebook a annoncé plusieurs changements de politique face à la COVID-19 via sa Newsroom, sans tenir compte de ces changements dans les Standards de la communauté actuels. Malheureusement, les annonces de la Newsroom semblent parfois contredire le texte des Standards de la communauté. Ainsi, dans la publication de la Newsroom intitulée « [Combating COVID-19 Misinformation Across Our Apps](#) » (25 mars 2020), Facebook a précisé qu'il « supprimera les fausses informations liées à la COVID-19 susceptibles de représenter un danger physique imminent », ce qui implique un seuil différent de celui de la règle relative à la désinformation et au danger

imminent, qui traite des fausses informations qui « contribuent » à causer un danger imminent. Dans son article publié dans les Pages d'aide à la mi-décembre 2020, « [COVID-19 Policy Updates and Protections](#) », Facebook déclarait qu'il :

supprimerait les fausses informations qui représentent un risque de violence ou de danger physique imminent. Dans le contexte d'une pandémie telle que celle de la COVID-19, cela s'applique aux allégations (...) selon lesquelles il existe un « remède » contre le COVID-19, à moins que et jusqu'à ce que l'Organisation mondiale de la santé ou une autre organisation phare dans le domaine de la santé confirme l'existence de ce remède. Cela n'empêche pas les gens de discuter d'essais médicaux, d'études ou d'expériences anecdotiques concernant des remèdes ou des traitements pour les symptômes connus de la COVID-19 (par exemple, la fièvre, la toux, les difficultés respiratoires).

Cette annonce (qui a été faite après la suppression de la publication en question) reflète le caractère évolutif des positions tant scientifiques que gouvernementales sur les questions de santé. Elle n'a toutefois pas été intégrée aux Standards de la communauté.

Compte tenu de ce patchwork de règles et de politiques disséminées dans les différentes parties du site web de Facebook, de l'absence de définition de termes clés comme « désinformation » et des normes divergentes concernant la question de savoir si la publication « pourrait présenter » ou présente réellement un risque de danger imminent, il est difficile pour les utilisateurs de comprendre quels contenus sont interdits. Le Conseil estime que la règle appliquée en l'espèce était indûment vague. Le critère de légalité n'est donc pas rempli.

II. But légitime

Le critère de légitimité prévoit que la suppression de la publication par Facebook doit servir un objectif d'intérêt public légitime et spécifié à l'article 19, paragraphe 3 du PIDCP (Observation générale n° 34, paragraphes 28 à 32). L'objectif de protection de la santé publique est précisément énuméré dans cet article. Nous estimons que l'objectif de Facebook de protéger la santé publique pendant une pandémie mondiale a satisfait à ce critère.

III. Nécessité et proportionnalité

En ce qui concerne le critère de nécessité, Facebook doit démontrer qu'il a choisi le moyen le moins perturbateur pour répondre à l'objectif d'intérêt public légitime (Observation générale n° 34, paragraphe 34).

Facebook devait démontrer trois points :

(1) l'objectif d'intérêt public ne pouvait pas être atteint par des mesures qui ne portent pas atteinte à la liberté d'expression ;

(2) parmi les mesures portant atteinte à la liberté d'expression, Facebook a choisi la mesure la moins perturbatrice ; et

(3) la mesure choisie contribue effectivement à atteindre l'objectif et ne s'avère pas inefficace ou contre-productive (A/74/486, paragraphe 52).

Facebook dispose d'un certain nombre d'options pour gérer les contenus relatifs à la santé mensongers et potentiellement dangereux. Le Conseil a demandé à Facebook si des méthodes moins intrusives auraient pu être appliquées dans cette affaire.

Facebook a répondu qu'en cas de danger imminent, la seule mesure à sa disposition est la suppression. En ce qui concerne les contenus qui ont été considérés par des partenaires externes comme étant mensongers mais non liés à un danger imminent, Facebook met en œuvre plusieurs solutions n'impliquant pas la suppression. Dans cette réponse, la société a réexpliqué le fonctionnement des Standards de la communauté, mais elle n'a pas expliqué pourquoi la suppression était la solution la moins intrusive pour protéger la santé publique.

Comme indiqué dans le Standard de la communauté concernant les fausses informations, les outils dont dispose Facebook pour traiter de tels contenus comprennent l'interruption des mesures d'incitation économique pour les personnes et les pages qui font la promotion de la désinformation, la réduction de la diffusion des contenus marqués comme faux par des fact-checkers indépendants et la capacité à contrer la désinformation en fournissant aux utilisateurs des éléments de contexte et d'information supplémentaires à propos d'une publication particulière, grâce notamment au [Centre d'information sur le coronavirus \(COVID-19\) de Facebook](#). Le Conseil prend note de la politique de Facebook relatives aux fausses informations, non pas pour impliquer qu'elle devrait être utilisée pour juger les opinions, mais pour constater que Facebook dispose de plusieurs mesures, au-delà de la suppression des contenus, pour faire face à la désinformation.

Facebook n'a pas expliqué en quoi la suppression du contenu constituait, dans cette affaire, la solution la moins intrusive pour protéger la santé publique. En effet, Facebook, entre autres, n'a pas décrit en quoi la publication est liée à un danger imminent, et s'est contenté de déclarer qu'un danger imminent justifiait la suppression. La suppression de la publication a ainsi échoué au test de nécessité.

9. Décision du Conseil de surveillance

9.1 Décision relative au contenu

Le Conseil de surveillance a décidé d'annuler la décision de Facebook de supprimer la publication en question.

9.2 Avis consultatifs sur les politiques

I. Facebook doit clarifier ses Standards de la communauté en ce qui concerne la désinformation en matière de santé, et plus particulièrement par rapport à la pandémie de COVID-19.

Le Conseil recommande à Facebook de mettre en œuvre un Standard de la communauté clair et accessible concernant la désinformation en matière de santé, et de regrouper et clarifier les règles existantes dans un seul et même endroit (en incluant des définitions de termes clé, comme « désinformation »). La création de cette règle doit s'accompagner « d'exemples détaillés qui illustrent les nuances d'interprétation et d'application des règles [en question] » afin de fournir aux utilisateurs un degré de clarté supplémentaire (Voir rapport [A/HRC/38/35](#), paragraphe 46 (2018)). Facebook doit conduire une évaluation de l'impact en matière de droits de l'homme avec les parties prenantes concernées au cours de son processus de modification des règles (Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, principes 18-19).

II. Facebook doit adopter des mesures moins intrusives pour assurer le respect des politiques relatives à la désinformation en matière de santé.

a.) Afin de s'assurer que les mesures exécutoires concernant la désinformation en matière de santé représentent la solution la moins intrusive pour protéger la santé publique, le Conseil recommande à Facebook :

- de clarifier les dangers qu'il s'agit d'empêcher et d'être transparent quant à la manière d'évaluer le danger potentiel d'un contenu en particulier ;
- de mettre en œuvre une évaluation des différents outils à sa disposition pour gérer la désinformation en matière de santé ;
- de prendre en considération la possibilité de développement d'outils moins intrusifs que la suppression des contenus ;
- de publier les différentes mesures assurant le respect des règles dans les Standards de la communauté, et de les classer de la plus intrusive à la moins intrusive en fonction de la façon dont elles portent atteinte à la liberté d'expression ;
- d'expliquer quels facteurs, y compris les critères factuels, utilisera la plateforme pour sélectionner la solution la moins intrusive quand elle fera respecter ses Standards de la communauté pour protéger la santé publique ; et
- de clarifier quelle mesure s'applique à chaque règle dans les Standards de la communauté.

b.) Dans les cas où les utilisateurs publient des informations relatives aux traitements contre la COVID-19 qui contredisent les préconisations spécifiques des spécialistes de santé et pour lesquelles un potentiel danger physique a été identifié mais n'est pas imminent, le Conseil recommande fortement à Facebook d'adopter un ensemble de mesures moins intrusives. Ces dernières pourraient inclure, à titre d'exemple, un message alertant les utilisateurs de la nature controversée du contenu de la publication et qui propose des liens vers la position de l'Organisation mondiale de la Santé et des autorités sanitaires nationales. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'ajouter des limites à la publication, en empêchant par exemple les utilisateurs d'interagir avec celle-ci ou de la partager afin de réduire son amplification organique et algorithmique. Il peut également être envisagé de rétrograder le contenu de façon à en réduire la visibilité dans le fil d'actualité des autres utilisateurs. Toutes ces mesures, y compris l'introduction de messages d'alerte ou d'autres méthodes consistant à limiter la visibilité de la publication, doivent être communiquées aux utilisateurs avec clarté et doivent faire l'objet d'un appel.

III. Facebook doit améliorer la transparence relative à la modération des contenus de désinformation en matière de santé.

Le Conseil recommande à Facebook d'améliorer la mise en œuvre de rapports sur la transparence concernant la modération des contenus de désinformation en matière de santé, en tenant compte des commentaires publics reçus :

- Publier un rapport sur la transparence concernant la façon dont les Standards de la communauté ont été appliqués lors de la crise sanitaire mondiale liée à la COVID-19. Ce rapport doit inclure :
 - des données sous forme de valeurs absolues et de pourcentages sur le nombre de suppressions ainsi que des données sur les autres mesures exécutoires et sur les Standards de la communauté spécifiques qui ont fait l'objet de telles méthodes, y compris la part de ces mesures basée sur l'automatisation ;
 - un résumé détaillé des types de contenus ayant fait l'objet de mesures exécutoires (y compris les publications individuelles, les comptes et les groupes) ;
 - un résumé détaillé des sources de détection des contenus en question (y compris l'automatisation, les signalements des utilisateurs, les partenaires de confiance et les services de police) ;
 - un résumé détaillé par région et par langue ;
 - des données sur l'efficacité des mesures moins intrusives (par exemple, l'impact des messages d'alerte ou de la rétrogradation des publications) ;
 - des données sur la disponibilité des appels lors de la crise, y compris le nombre total de cas où l'appel a été retiré entièrement, ainsi que la part des appels automatisés ;
 - les conclusions et les leçons tirées, y compris des informations concernant les changements que Facebook met en œuvre pour assurer à l'avenir une meilleure conformité à ses responsabilités en matière de droits de l'homme.

***Note de procédure :**

Les décisions du Conseil de surveillance ont été préparées par des panels constitués de cinq membres et doivent être acceptées par la majorité du Conseil. Les décisions du Conseil ne sont pas nécessairement représentatives des opinions personnelles de tous les membres.

Pour les décisions de cette affaire, des études indépendantes ont été commandées pour le compte du Conseil. Un institut de recherche indépendant basé à l'Université de Göteborg, et qui s'appuie sur une équipe de plus de 50 chercheurs dans le domaine des sciences sociales sur six continents ainsi que sur plus de 3 200 experts du monde entier, a permis de fournir une expertise sur le contexte socio-politique et culturel.