

RAPPORT DE TRANSPARENCE – REGLEMENT SUR LES SERVICES NUMERIQUES 2022/2065 DU 19 OCTOBRE 2022 (« RSN »)

Orange SA en France

Période : 17/02/2024 au 31/12/2024

Date de publication du rapport : 28 février 2025

1. Présentation d'Orange SA et de ses activités en France

Le groupe Orange est l'un des principaux opérateurs de communications électroniques dans le monde, présent dans 26 pays, dont 7 pays dans des états membres de l'UE où il agit par l'intermédiaires de filiales dédiées individuellement au marché domestique de chacun de ces états membres.

Orange SA est la société mère du groupe Orange et porte en outre une grande partie des activités de communications électroniques du groupe en France. Elle fournit dans ce cadre des services de communication électroniques à des clients grand public, professionnels et entreprises.

Le présent rapport concerne les activités de modération au sens du RSN mises en œuvre par la société Orange SA en sa qualité de fournisseur de service intermédiaire de la société de l'information auprès d'abonnés Orange grand public, professionnels et entreprises en France.

Les services intermédiaires fournis par Orange SA à des destinataires de service en France consistent en des prestations d'accès à internet, des réseaux de diffusion de contenu et d'hébergement de contenus et de sites internet. Pour la clientèle entreprise l'accès à Internet est fourni par Orange SA qui dans ce cadre peut être amené agir en application du RSN.

2. Injonctions d'agir

Les injonctions d'agir contre des contenus illicites traitées par Orange SA proviennent d'injonction judiciaires ou administratives.

Ces injonctions reposent sur des lois d'application générale (*Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004 modifiée*) ou spécifiques (*règlementation en matière de jeux en ligne, code des marchés financiers, code de la consommation, code du sport, code de la propriété intellectuelle, code de la défense*).

Les injonctions judiciaires sont prononcées à la demande de personnes privées (*société représentant les intérêts d'ayants droits en matière culturelle ou sportive, associations de protection de l'enfance, personnes physiques ou morales ayant un intérêt à agir*) soit à la demande d'autorités administratives dûment habilitées et missionnées pour agir dans un domaine particulier (*Autorité des Marchés Financiers, ARCOM, DGCCRF, ANSSI*).

Catégorie de contenus	Protection des consommateurs	Atteintes à la propriété intellectuelle	Protection des mineurs	Risques pour la sécurité publique	Services non conformes ou interdits	Discours illégal ou préjudiciable
Etat membre d'émission de l'injonction	France	France	France	France	France	France
Nombre d'injonctions administratives et/ou judiciaires reçues et traitées	32	188	N/A (*)	N/A (*)	93	N/A (*)
Nombre d'éléments d'information spécifiques inclus dans le nombre d'injonctions	32	4150	495	5	1062	25
Informations contextuelles	Infractions au code de la consommation	Injonctions judiciaires et administratives (<i>sites de contournements de blocages d'accès mis en œuvre suite à une décision de justice</i>) à l'initiative des ayants droit de la culture (musique, cinéma, édition), sport	Dont contenu pédopornographique Une injonction judiciaire pour 4 sites adultes Autre : (*) injonctions administrative automatisées	Dont terrorisme (*) injonction administratives automatisées	Sites de jeux en ligne et financiers non autorisés	Contenus haineux (*) injonctions administratives automatisées
Délai médian pour informer l'autorité de la réception de la demande	Les injonction judiciaires ou administratives prises en application de la législation nationale n'imposent pas d'informer l'autorité qui a émis l'injonction. De plus, s'agissant d'injonction judiciaires, la mise en œuvre étant à l'initiative de la personne physique ou morale qui a saisi la juridiction, une information n'est fournie à cette personne que si la décision judiciaire l'enjoint au prestataire de service intermédiaire					
Délai médian de traitement des demandes (en heures)	0,6	0,6	0,6 (automatisé) 12 (manuel)	0,6	6	0,6

3. Modération sur les services d'hébergement

Orange SA héberge des contenus publiés par des abonnés et utilisateurs grand public et des sites destinés aux professionnels. S'agissant du grand public, Orange propose un service de réaction qui permet à ses utilisateurs disposant d'un compte de réagir en formulant des commentaires sur les contenus proposés sur différentes thématiques du portail orange.fr. S'agissant de ses clients professionnels, Orange n'a reçu aucune injonction ni demande de modération et n'a pas eu à modérer de contenu.

3.1 Notifications soumises conformément à l'article 16

Service		Catégorie de contenu	Nombre de notifications reçues	Nombre de notifications reçues de signaleurs	Nombre d'éléments d'information inclus dans le nombre de notifications	Délai médian nécessaire pour entreprendre une action (en heure)	Nombre d'actions prises sur la base des conditions générales du service
Service de réaction	Total		26426	0		0,2	7304
Service de réaction		<i>Discours illégal ou préjudiciable</i>	3356				
Service de réaction		<i>Effets négatifs sur le discours civique et les processus électoraux</i>	62				
Service de réaction		<i>Escroqueries et ou fraudes</i>	24				
Service de réaction		<i>Autodestruction</i>	5				
Service de réaction		<i>Violence</i>	3				
Service de réaction		<i>Catégorie non spécifiée</i>	22976				

3.2 Mesures prises par le prestataire de sa propre initiative sur la base des conditions générales

Service		Nombre de mesures prises par le prestataire de sa propre initiative	Nombres de mesures prises après détection par des moyens automatisés uniquement	Restriction de visibilité : retrait
Service de réaction	Total	960285	587429	960285
	<i>Discours illégal ou préjudiciable</i>	722235	425818	722235
	<i>Atteinte à la propriété intellectuelle</i>	36	0	36
	<i>Effets négatifs sur le discours civique et les processus électoraux</i>	53464	35898	53464
	<i>Protection des mineurs</i>	3	0	3
	<i>Escroqueries et ou fraudes</i>	1988	8	1988
	<i>Autodestruction</i>	96	0	96
	<i>Violence</i>	1794	25	1794
	<i>Autres violations des conditions générales du fournisseur</i>	180669	125680	180669

3.3 Recours à des moyens automatisés à des fins de modération des contenus

Service	Indicateur	Champ d'application	Valeur
Service de réaction	Nombre de mesures prises par des moyens automatisés uniquement	Nombre total	587441
	Nombre de mesures non prises par des moyens automatisés	Nombre total	380136
	Précision des moyens automatisés - Précision	Nombre total	0.961
	Précision des moyens automatisés - Exactitude	Nombre total	0,96
	Précision des moyens automatisés - Rappel	Nombre total	0,961
	Nombre de mesures prises par des moyens automatisés uniquement	Initiative propre	587441
	Nombre de mesures non prises par des moyens automatisés	Initiative propre	372856
	Précision des moyens automatisés - Précision	Initiative propre	0.961
	Précision des moyens automatisés - Exactitude	Initiative propre	0,96
	Précision des moyens automatisés - Rappel	Initiative propre	0,961
	Nombre de notifications traitées par des moyens automatisés uniquement	MNA Total	
	Nombre de notifications non traitées par des moyens automatisés	MNA Total	12842
	Précision des moyens automatisés - Précision	MNA Total	0.961
	Précision des moyens automatisés - Exactitude	MNA Total	0,96
	Précision des moyens automatisés - Rappel	MNA Total	0,961

MNA = mécanisme de notification et action

3.4 Données qualitatives

Récapitulatif des activités de modération des contenus auxquelles se sont livrés les fournisseurs de leur propre initiative	Est mis en place un système de modération réactif et proactif qui surveille et évalue le contenu publié. Cette initiative comprend la détection de contenus illicites, la vérification des signalements des utilisateurs et l'application de mesures correctives telles que la suppression de contenus ou la suspension de comptes en cas de violation de nos conditions d'utilisation.
Informations utiles et compréhensibles sur les activités de modération des contenus auxquelles se sont livrés les fournisseurs de leur propre initiative	Les contenus sont modérés conformément à nos directives communautaires publiées sur le service. Sont utilisés une combinaison de modération humaine et automatisée pour identifier le contenu problématique. Les utilisateurs peuvent contester les décisions du système de modération par la voie de recours.
Description qualitative des moyens automatisés	Les moyens automatisés incluent des algorithmes de détection basés sur l'intelligence artificielle, capables d'analyser des textes et d'identifier des contenus potentiellement illicites ou inappropriés. Ces outils sont régulièrement mis à jour pour améliorer leur précision et leur capacité à détecter de nouveaux types de toxicité.
Description qualitative des indicateurs de précision et du taux d'erreur possible des moyens automatisés	La précision est de 96,1% Les indicateurs de performance des outils automatisés incluent le taux de faux positifs et le taux de faux négatifs. Des audits réguliers sont effectués pour évaluer et améliorer ces indicateurs.
Indication des objectifs précis du recours à des moyens automatisés	Des moyens automatisés sont utilisés pour : - Détecter et supprimer les contenus illégaux et toxiques en quelques secondes, à grande échelle - Accepter le contenu avec un score de confiance de non-toxicité élevé - Assister les modérateurs humains en pré-filtrant et en priorisant les contenus douteux
Mesures de sauvegarde appliquées en cas de recours à des moyens automatisés	Sont mis en place plusieurs mesures de protection pour l'utilisation des outils automatisés, notamment : - Vérification humaine des contenus signalés comme "zone grise" par des moyens automatisés pour éviter des décisions approximatives - Échantillonnage de qualité humaine pour vérifier un % de décisions automatisées et affiner les modèles de manière proactive - Mécanismes d'appel permettant aux utilisateurs de contester les décisions de modération.

4. Injonctions de fournir des données

Service	Etat membre d'émission de l'injonction	Nombre total d'injonctions	Contenu (*) Atteintes à la propriété intellectuelle	Délai pour informer les autorités	Délai Médian de mise en oeuvre	Informations contextuelles
Accès à Internet	France	52	255 169	N/A (**)	36h	(*) Les injonctions de fournir des données ne précisent pas le motif de la demande sauf exceptions dans le cadre de la réponse graduée en matière de contrefaçon par réseau pair à pair (**) non exigé par les autorités

Fin du rapport