



Résolution 2334 (2020)¹

Vers une institution d'ombudsman de l'internet

Assemblée parlementaire

1. Avec l'émergence des plateformes de médias sociaux, on trouve sur internet de plus en plus souvent des contenus préjudiciables. Dans certains cas, ces contenus sont manifestement illicites, comme l'incitation au terrorisme, le discours de haine ou le harcèlement. Dans d'autres cas, il est plus difficile de qualifier la nature légale ou illégale des contenus sur internet. D'une part, les médias sociaux sont légitimement invités à assumer davantage leur responsabilité à l'égard des contenus qu'ils publient, et la décision sur «le droit à l'oubli» de la Cour de justice de l'Union européenne est un parfait exemple des pressions croissantes exercées sur les intermédiaires internet. D'autre part, l'idée de contrôler les contenus publiés sur les médias sociaux soulève un grave problème face à la nécessité de préserver la liberté d'expression, notamment parce que le web est un média mondial reliant des personnes avec des histoires, des traditions et des cultures juridiques différentes.

2. Pour éviter que la liberté d'expression soit limitée de façon discriminatoire, tout en s'attachant à combattre les contenus illicites sur internet, l'Assemblée parlementaire propose de réfléchir à l'établissement d'une institution d'ombudsman (ou similaire) ayant l'indépendance, les pouvoirs et l'autorité nécessaires à l'évaluation de la nature légale ou illégale des contenus publiés sur internet. Les intermédiaires internet pourraient soumettre les cas douteux à cette institution pour recevoir ses recommandations sur la manière de les traiter.

3. Les préjudices causés par la diffusion sur internet de contenus nocifs peuvent vite devenir irréversibles. La création d'une institution d'ombudsman chargé des questions liées à l'internet devrait accélérer le retrait de ces contenus. Par ailleurs, en se conformant à l'avis de l'ombudsman, les intermédiaires internet pourraient se soustraire à d'éventuelles sanctions pénales. Ils auraient, ainsi, une bonne raison de soutenir financièrement l'institution de l'ombudsman.

4. Compte tenu du caractère transnational du web, les institutions d'ombudsman établies dans les États membres devraient coopérer et travailler en réseau. Malgré la diversité des cadres juridiques et des traditions socioculturelles au sein des États membres, la Convention européenne des droits de l'homme (STE n° 5), notamment son article 10 sur la liberté d'expression, et la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme offrent une base solide pour une coopération utile entre les institutions d'ombudsman de différents pays et pour des approches harmonisées, sinon uniformes, dans la résolution des cas litigieux.

5. L'Assemblée, tout en étant consciente des difficultés que la mise en place d'une telle institution soulève, estime que celle-ci pourrait jouer un rôle important dans le processus de communication en ligne, en sauvegardant l'équilibre entre la liberté d'expression et d'autres droits fondamentaux.

6. Par conséquent, l'Assemblée appelle les États membres à réfléchir à l'établissement, dans leurs ordres juridiques nationaux, d'une institution d'ombudsman de l'internet, soit en tant qu'institution autonome, soit en élargissant le mandat d'une instance préexistante, telle qu'un bureau de protection des données, une institution de régulation des médias ou encore une instance d'ombudsman classique chargée de la protection des droits de l'homme.

1. *Texte adopté par la Commission permanente*, agissant au nom de l'Assemblée, le 15 septembre 2020 (voir [Doc. 15085](#), rapport de la commission de la culture, de la science, de l'éducation et des médias, rapporteur: M. Frédéric Reiss).



7. Les États membres devraient, entre autres, identifier les mécanismes, procédures et mesures pouvant garantir:
 - 7.1. l'indépendance politique de l'institution d'ombudsman de l'internet;
 - 7.2. des interactions constructives entre cette institution et les pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire, ainsi que l'autorité nationale chargée de la protection des données;
 - 7.3. l'indépendance économique de l'institution, en examinant diverses modalités de financement et, dans ce contexte, en discutant avec des représentants des grandes plateformes de médias sociaux sur la question du soutien financier que ces opérateurs pourraient offrir afin d'assurer la viabilité de l'institution de l'ombudsman;
 - 7.4. la transparence des avis de l'ombudsman et des décisions que prennent les intermédiaires sur la base de ces avis;
 - 7.5. les compétences spécifiques requises – juridiques, techniques ou autres – pour un fonctionnement efficace de l'institution de l'ombudsman et de son administration;
 - 7.6. des formes de collaboration entre cette institution et les agences de préfiltrage, qui pourraient contribuer à identifier rapidement les contenus manifestement illicites.
8. Dans le contexte de cette réflexion, l'Assemblée invite les États membres à étudier:
 - 8.1. les mécanismes et mesures de coordination qu'il conviendrait de mettre en place pour assurer une étroite collaboration et, si possible, un fonctionnement en réseau des institutions d'ombudsman nationales;
 - 8.2. la création d'un mécanisme de compensation de type assurance permettant aux utilisateurs de l'internet lésés par des décisions illégales d'être dédommagés et aux intermédiaires internet d'éviter des procédures judiciaires inutiles.
9. L'Assemblée invite l'Union européenne, à la suite de sa Recommandation (UE) 2018/334 sur les mesures destinées à lutter, de manière efficace, contre les contenus illicites en ligne, à examiner l'opportunité de créer une institution d'ombudsman de l'internet au niveau de l'Union et, dans le respect des compétences de ses États membres, à favoriser l'harmonisation de la législation en matière de contenu publié sur internet.
10. L'Assemblée invite les grandes plateformes technologiques de l'internet et les autres intermédiaires internet concernés:
 - 10.1. à manifester leur appui à l'idée de la création de l'institution d'ombudsman de l'internet et leur disponibilité à soutenir financièrement cette institution, au vu des avantages que celle-ci présenterait;
 - 10.2. à développer une coopération pour amplifier une communication en ligne à la fois libre et exempte de contenus illicites;
 - 10.3. à procéder à une mutualisation des ressources en termes d'équipes de modérateurs et de chercheurs scientifiques;
 - 10.4. à coopérer dans le domaine du développement d'algorithmes capables d'assister efficacement les modérateurs dans leur travail de détection des contenus illicites.