

Paris, le 26 janvier 2017

Décision du Défenseur des droits n°2017-036

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code pénal ;

Vu la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ;

Après consultation du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité ;

Saisi par Mme X concernant le caractère discriminatoire de l'annonce de location de logement déposée par Monsieur Y sur le site internet Z.fr ;

Rappelle à Monsieur Y que les conditions posées dans son annonce caractérisent le délit de discrimination incriminé à l'article 225-2 4° du code pénal, délit puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende ;

Décide de recommander à la société A d'adopter une politique officielle en matière de lutte contre les discriminations et notamment :

- d'insérer un septième motif de signalement intitulé « discrimination » ;
- d'améliorer l'information à destination des utilisateurs sur les éléments qui doivent accompagner leur signalement ;

- de contrôler systématiquement les annonces déposées par des utilisateurs qui ont déjà fait l'objet d'un premier signalement relatif à des faits de discrimination ;
- de prendre des mesures à l'encontre des utilisateurs signalés à plusieurs reprises pour des annonces discriminatoires pouvant aller jusqu'à la suspension de leur compte personnel ou professionnel ;
- de filtrer automatiquement les annonces discriminatoires en intégrant dans son logiciel les mots clés permettant de repérer les contenus discriminatoires ;
- d'actualiser et de compléter le contenu de ses règles de diffusion en matière de discrimination en visant l'ensemble des critères discriminatoires et en rappelant les textes interdisant les comportements discriminatoires, notamment par le biais d'une rubrique dédiée insérée dans la partie « interdictions générales » des règles générales de diffusion.

Décide d'informer de sa décision la ministre du Travail, la secrétaire d'Etat chargée du numérique, la Commission nationale de l'informatique et des libertés, le Conseil national du numérique et le Conseil national de la consommation.

Le Défenseur des droits demande à la société A de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

**Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi n° 2011-333 du
29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. L'attention du Défenseur des droits a été appelée par Mme X sur une annonce discriminatoire déposée par un utilisateur sur le site Z.fr¹.
2. Z.fr est un opérateur de plateforme en ligne² qui propose un service de dépôt et de consultation de petites annonces sur internet plus spécifiquement destiné aux particuliers mais également ouvert aux professionnels. Près de 700 000 annonces sont déposées chaque jour. Ce site internet est devenu le premier site d'annonces immobilières.
3. Le 30 décembre 2015 à 17h21, une annonce pour une colocation était déposée sur le site internet Z.fr par Monsieur Y. Elle concernait la recherche d'un ou d'une colocataire pour un appartement (loyer de 350 euros) et était rédigée exactement en ces termes :

(...) J'ai un fils de trois ans et demi je le garde une semaine sur deux chez moi (il est très dynamique), donc je cherche quelqu'un de sérieux, calme, respectueux, simple et propre. Quelqu'un qui a un esprit et une bouche propre...

Copie de pièce d'identité et une photo obligatoire !

Homosexuels, les grands fêtards, les gens trop speed, stressé, agressive, salle, les drogué, les alcools, etc. Bonne continuation.

4. Le 1^{er} janvier 2016, Mme X adressait un message à l'utilisateur l'informant du caractère discriminatoire de son annonce. A 11h42, sans réponse de l'utilisateur, elle décidait de signaler cette annonce auprès des services de la société A France afin de la faire retirer.
5. Ce même jour à 17h52, les services de la société A France lui répondaient via l'adresse support@Z.fr :

Il est possible que cette annonce soit abusive mais nous n'avons pas suffisamment d'éléments pour la supprimer. Vous êtes libre de ne pas donner suite si vous ne le souhaitez pas.

¹ La société A France édite et exploite Z.fr.

² L'article L. 111-7 du code de la consommation qualifie d'opérateur de plateforme en ligne « toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

- 1° le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;
- 2° ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service ».

6. A la lecture de ce message, Mme X a pensé que les services refusaient de supprimer l'annonce. Le 2 janvier 2016, elle signalait donc cette annonce au Défenseur des droits via le formulaire de réclamation en ligne. Le 2 janvier 2016 à 11h45, les services de la société A France supprimaient cependant cette annonce suite au signalement de Mme X.
7. Le 12 janvier 2016 à 13h26, une nouvelle annonce était déposée sur le site internet Z.fr par Monsieur Y. Les termes de cette annonce reprenaient quasiment les termes de l'annonce mise en ligne le 30 décembre 2015, notamment :
Homosexuel, les grands fêtards, les gens trop speed, stressé, salle, les drogué, les alcools etc... Bonne continuation c'est pas pour moi.
8. Le 3 février 2016, un agent du Défenseur des droits, assermenté et spécialement habilité par le procureur de la République, s'est connecté sur le site internet et a trouvé cette nouvelle annonce. Il a donc procédé à un second signalement de cette annonce auprès des services Z.fr.
9. Le 4 février 2016, les services de la société A France lui répondaient :
Celle-ci semble effectivement douteuse ou ne pas correspondre à nos règles de diffusion. Nous allons donc la retirer du site.
10. Le 14 juin 2016, une nouvelle annonce de colocation était mise en ligne par le mis en cause. Elle était supprimée le 10 juillet 2016 par l'utilisateur lui-même³.
11. Par courrier en date du 19 juillet 2016, une note récapitulative était adressée par le Défenseur des droits à Monsieur Y et à la société A.

Sur le caractère discriminatoire de l'annonce de Monsieur Y

12. L'article 225-1 du code pénal définit la discrimination comme toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison notamment de leur orientation sexuelle.
13. L'article 225-2 4° du même code incrimine la discrimination lorsqu'elle consiste à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des critères visés à l'article 225-1.
14. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « biens et services » devant être compris comme visant « toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage » (CA Paris, 12 novembre 1974 et CA Paris, 25 janvier 2005).
15. La location d'une chambre dans un appartement en colocation relève de la qualification de services au sens des dispositions précitées.

³ Les termes de cette annonce n'ont pas pu être identifiés dans la mesure où la société A a été informée de la réclamation le 21 juillet 2016, soit après la suppression de l'annonce et la disparition de son contenu.

16. S'agissant de l'infraction de discrimination, elle est prouvée lorsque les éléments constitutifs du délit sont caractérisés : d'une part, l'élément matériel, à savoir la distinction opérée entre les personnes physiques à raison d'un des critères visés à l'article 225-1 du code pénal, d'autre part, l'élément intentionnel, c'est-à-dire la volonté de l'auteur de réaliser la situation infractionnelle décrite par l'incrimination. Enfin, l'auteur du délit doit être identifié.
17. En l'espèce, les termes de l'annonce de location mise en ligne sur le site internet Z.fr visent expressément les personnes homosexuelles. Cette annonce manifeste une volonté explicite d'exclure des personnes en considération de leur orientation sexuelle. Dès lors, les éléments matériels et intentionnels de l'infraction de discrimination sont caractérisés.
18. En réponse à la note récapitulative qui lui était adressée, Monsieur Y envoyait un courriel au Défenseur des droits en date du 26 juillet 2016 se défendant d'être l'auteur de cette annonce. Il expliquait être étranger, sans préciser sa nationalité, et recourir à des écrivains publics de centres sociaux ou à des particuliers.
19. Il indiquait ne pas avoir eu l'intention de « blesser quelqu'un, de discriminer ou de maltraiter les gens par rapport à leur orientation sexuelle ». Il ajoutait être entouré de gens de « différentes orientations sexuelles » et regretter « ces messages stupides ». Il informait également le Défenseur des droits avoir lui-même supprimé cette annonce suite à un message qu'il aurait reçu d'un autre utilisateur l'informant du contenu discriminatoire.
20. En l'espèce, Monsieur Y n'a pas communiqué au Défenseur des droits d'éléments à l'appui de ses dires permettant de démontrer que le comportement discriminatoire ne lui était pas imputable.
21. Ainsi, il n'a pas donné les coordonnées de la personne qui aurait rédigé cette annonce ni même le modèle d'annonce qui aurait été rédigé par cet écrivain public et quand bien même il serait démontré que Monsieur Y n'aurait pas lui-même écrit l'annonce, il lui revenait dans ce cas de relire son annonce avant son dépôt.
22. En effet, Monsieur Y n'est pas un annonceur découvrant les services du site Z.fr : entre le 18 janvier 2015 et le 15 juillet 2016, il a déposé 32 annonces. Il convient d'ailleurs de souligner qu'en tant qu'annonceur particulier, il a accepté les règles de diffusion et d'utilisation du site Z.fr⁴ et demeure seul responsable du dépôt de ses annonces et de leur contenu. Lors de la diffusion d'une annonce cette acceptation est rappelée à l'annonceur par Z.fr.

⁴ « L'accès au site, sa consultation et son utilisation sont subordonnés à l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation de Z.fr » (informations légales relatives à Z.fr).

L'article 2 des conditions générales d'utilisation du service du site Z dispose : « Tout Utilisateur - Tout Annonceur déclare en accédant et utilisant le service Z, depuis le Site Internet et/ou les Applications, avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation et les accepter expressément sans réserve et/ou modification de quelque nature que ce soit. Les présentes CGU sont donc pleinement opposables aux Utilisateurs et aux Annonceurs. »

23. Il ne saurait valablement faire croire qu'il n'a pas eu connaissance des termes de son annonce dont il a lui-même tapé les caractères et dont le contenu peut être vérifié avant de cliquer sur « valider mon annonce ».
24. Enfin, Monsieur Y n'a pas adressé au Défenseur des droits la copie du message de l'utilisateur suite auquel il aurait lui-même procédé à la suppression de l'annonce ni même communiqué la date de ces faits.
25. Sur ce point, Mme X indiquait au Défenseur des droits avoir adressé le 1^{er} janvier 2016 un message à Monsieur Y l'informant du caractère illicite de son annonce et les faits montrent qu'il n'en a pas tenu compte contrairement à ce qu'il indiquait aux services du Défenseur des droits.
26. L'ensemble des explications avancées par Monsieur Y ne saurait l'exonérer de sa responsabilité pénale quant à la subordination de la location d'un logement à des conditions fondées sur l'orientation sexuelle des candidats à la location.
27. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide de rappeler à Monsieur Y que son comportement relève de la discrimination interdite par l'article 225-2 4° du code pénal et est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Responsabilité des opérateurs de plateforme en ligne quant aux contenus illicites des annonces

28. Conformément à ses conditions générales d'utilisation, « en sa qualité d'hébergeur, la société A France, est soumise à un régime de responsabilité atténuée prévu aux articles 6. I. 2. et suivants de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ».
29. L'article 6 I. 2. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dispose en effet que « les personnes physiques ou morales qui assurent, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne⁵, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ne peuvent pas voir leur responsabilité civile engagée du fait des activités ou des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si elles n'avaient pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou **si, dès le moment où elles en ont eu cette connaissance, elles ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible (...)** ».
30. L'article 6 I. 3. précise : « Les personnes visées au 2 ne peuvent voir leur responsabilité pénale engagée à raison des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si elles n'avaient pas effectivement connaissance de l'activité ou de

⁵ L'article 1 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique définit « par communication au public en ligne toute transmission, sur demande individuelle, de données numériques n'ayant pas un caractère de correspondance privée, par un procédé de communication électronique permettant un échange réciproque d'informations entre l'émetteur et le récepteur ».

l'information illicites ou si, dès le moment où elles en ont eu connaissance, elles ont agi promptement pour retirer ces informations ou en rendre l'accès impossible. »

31. L'article 6 I-5. ajoute : « La connaissance des faits litigieux est présumée acquise par les personnes désignées au 2 lorsqu'il leur est notifié les éléments suivants :

- la date de la notification ;
- si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- les nom et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté. »

32. En d'autres termes, la responsabilité civile et pénale des opérateurs de plateforme en ligne proposant des services de communication au public en ligne peut être engagée s'ils ont eu effectivement connaissance d'activités ou d'informations illicites ou si, dès le moment où ils en ont eu connaissance, ils n'ont pas agi promptement pour retirer ces informations ou en rendre l'accès impossible.

Obligations particulières des opérateurs de plateforme en ligne s'agissant de la diffusion d'infractions

33. En application de l'article 6 I. 7. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, « les personnes physiques ou morales qui assurent, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services, ne sont pas soumises à une obligation générale de surveiller les informations qu'elles transmettent ou stockent, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites ».

34. L'alinéa 3 de l'article 6 I. 7. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004⁶ ne vise pas les articles 225-1 et suivants du code pénal relatifs à la discrimination, de telle sorte que les

⁶ « Compte tenu de l'intérêt général attaché à la répression de l'apologie des crimes contre l'humanité, de la provocation à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, de l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap ainsi que de la pornographie enfantine, de l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences faites aux femmes, ainsi que des atteintes à la dignité humaine, les personnes mentionnées ci-dessus [les opérateurs de plateformes en ligne] doivent concourir à la lutte contre la diffusion des infractions visées aux cinquième, septième et huitième alinéas de l'article 24 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse et aux articles 225-4-1, 225-5, 225-6, 227-23 et 227-24 et 421-2-5 du code pénal.

opérateurs de plateforme en ligne n'ont pas l'obligation de concourir à la lutte contre la diffusion des infractions de discrimination, notamment en mettant en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à leur connaissance ces infractions (outil de notification).

35. De même, ils n'ont pas l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes des faits de discrimination dont elles auraient eu connaissance.
36. S'agissant du rôle de l'outil de notification prévu par l'article 6 I. 7 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, le Forum des droits sur l'internet⁷ recommandait en 2005 qu'il « puisse également permettre aux internautes d'exercer leur vigilance sur tout type d'articles pouvant être mis en vente illégalement et de les notifier à la plateforme pour retrait éventuel des annonces correspondantes »⁸. Cet outil peut en effet permettre aux utilisateurs de signaler aux opérateurs de plateforme en ligne des contenus discriminatoires.

Sur la prévention et la lutte contre la diffusion d'annonces à caractère discriminatoire par le site Z.fr

Le signalement des contenus illicites

37. La société A a mis en place un dispositif permettant aux utilisateurs de signaler tout abus et contenus illicites (pièce n°4). L'article 4 « modération des annonces » des conditions générales d'utilisation Z.fr stipule :
- « 4.1. la société A France se réserve le droit de supprimer, sans préavis ni indemnité ni droit à remboursement, toute annonce qui ne serait pas conforme aux règles de diffusion du Service Z et/ou qui serait susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers.
- 4.2. Il est permis à tout utilisateur de signaler un contenu abusif à partir du site Internet et des applications : soit en cliquant sur le lien "signaler un contenu abusif" situé sur chaque page d'Annonce ; soit par mail en cliquant sur le lien contact. »
38. En l'espèce, les signalements de faits de discrimination par Mme X (1^{er} janvier 2016) et par un agent du Défenseur des droits (3 février 2016) ont été effectués en cliquant sur le lien « signaler un contenu abusif ».
39. L'enquête du Défenseur des droits a montré que la société A a réagi promptement à ces signalements, de telle sorte que sa responsabilité ne saurait être engagée au titre de l'article 6 I. 3. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004.

A ce titre, elles doivent mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à leur connaissance ce type de données. Elles ont également l'obligation, d'une part, d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes activités illicites mentionnées à l'alinéa précédent qui leur seraient signalées et qu'exerceraient les destinataires de leurs services, et, d'autre part, de rendre publics les moyens qu'elles consacrent à la lutte contre ces activités illicites. »

⁷ Organisme dédié à l'internet créé en 2001, le Forum des droits sur l'internet a cessé de fonctionner depuis le 7 décembre 2010.

⁸ Forum des droits sur l'internet : rapport d'activité – année 2005, La Documentation française, Février 2006, p. 143

40. Toutefois, suite à la suppression de cette publication, l'annonceur a pu publier une nouvelle annonce dans les mêmes termes que la première annonce discriminatoire. Le Défenseur des droits estime dès lors que les annonceurs signalés pour des faits de discrimination devraient faire l'objet d'une vigilance particulière par Z.fr lorsqu'ils déposent de nouvelles annonces.
41. En outre, le Défenseur des droits constate que la page relative aux signalements ne permet pas aux utilisateurs de donner l'ensemble des informations visées à l'article 6 I. 5. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 ou ne leur rappelle pas l'ensemble des éléments qu'ils doivent notifier.
42. Cette page indique six motifs de signalement : fraude ; doublon ; mauvaise catégorie ; professionnel ; déjà vendu ; autre abus. Un utilisateur qui souhaiterait signaler une annonce discriminatoire devra choisir la catégorie « autre abus » (pièce n°5).
43. Cette page indique également :

Nous vous invitons à détailler les raisons de votre signalement et nous fournir toute information utile afin d'appuyer votre demande de suppression.

Par exemple, vous pouvez signaler une annonce pour :

- *Produit ou service interdit sur le site selon nos règles de diffusion*
- *Photo non conforme en spécifiant les éléments en erreur*
- *Région incorrecte en précisant les mentions qui font référence à la véritable localisation de l'annonce*
- *Critères inexacts*
- *...*

44. En l'état actuel du site internet, les utilisateurs ne sont notamment pas informés qu'ils doivent donner une description des faits litigieux ainsi que les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré (ce qui comprend la mention des dispositions légales et les justifications de faits).

Les règles de diffusion et l'interdiction des discriminations

45. Les règles générales de diffusion du service Z.fr relatives aux « interdictions générales » rappellent aux utilisateurs qu'il est interdit de déposer une annonce notamment « à caractère politique, sectaire, discriminatoire, sexiste, etc. » (pièce n°1).
46. Des règles particulières de diffusion sont prévues pour chaque secteur d'activité comme les offres d'emploi, voitures, locations, colocations, chambres d'hôtes, etc. (pièce n°2).
47. S'agissant des règles particulières de diffusion relatives aux offres d'emploi (pièce n°3), Z.fr dresse d'abord un bref rappel de la réglementation en vigueur (travail déclaré et obligations légales) puis évoque les « mentions discriminatoires » en ces termes :

Lors de la rédaction d'annonce, votre annonce ne doit pas comporter de mentions discriminatoires concernant notamment : l'origine, le sexe (l'annonce doit indiquer que l'offre est disponible aux deux genres H/F, l'orientation sexuelle, les mœurs, l'âge, la

situation de famille, l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé ou le handicap.

48. Le Défenseur des droits constate toutefois que les informations relatives à la discrimination sont incomplètes : non seulement la liste des critères de discrimination n'est pas exhaustive (15 critères sont cités sur 23 critères de discrimination), mais les informations données aux utilisateurs ne concernent que l'accès à l'emploi. En effet, l'interdiction des discriminations dans l'accès aux biens et aux services, y compris en matière de la location, ne leur est pas rappelée.
49. En outre, les textes interdisant les discriminations ne sont pas expressément visés, notamment : le code du travail, le code pénal, la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations et la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.
50. Le Défenseur des droits estime dès lors que l'information des utilisateurs quant à l'interdiction des discriminations doit être améliorée notamment par la création d'une rubrique spécifique dans les règles générales de diffusion.
51. Cette amélioration, qui s'inscrit dans le cadre de l'article L. 111-7 II 3° du code de la consommation⁹, répondrait en outre aux préconisations du Conseil National de la Consommation (CNC) sur les informations obligatoires fournies par les plateformes aux parties et notamment sur le rappel du droit applicable.
52. Le CNC indiquait qu'il était également possible pour la plateforme de renvoyer vers un « un site public énonçant les règles applicables aux secteurs d'activité concerné¹⁰ ».
53. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits recommande à la société A d'adopter une politique officielle en matière de lutte contre les discriminations et notamment :
- d'insérer un septième motif de signalement intitulé « discrimination » ;
 - d'améliorer l'information à destination des utilisateurs sur les éléments qui doivent accompagner leur signalement ;
 - de contrôler systématiquement les annonces déposées par des utilisateurs qui ont déjà fait l'objet d'un premier signalement relatif à des faits de discrimination ;

⁹ « II. Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur : (...) 3° La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels. »

¹⁰ Avis du Conseil national de la consommation sur les plateformes numériques collaboratives du 28 janvier 2016, NOR : EINC1602960V, p. 6

- de prendre des mesures à l'encontre des utilisateurs signalés à plusieurs reprises pour des annonces discriminatoires pouvant aller jusqu'à la suspension de leur compte personnel ou professionnel ;
- de filtrer automatiquement les annonces discriminatoires en intégrant dans son logiciel les mots clés permettant de repérer les contenus discriminatoires ;
- d'actualiser et de compléter le contenu de ses règles de diffusion en matière de discrimination en visant l'ensemble des critères discriminatoires et en rappelant les textes interdisant les comportements discriminatoires, notamment par le biais d'une rubrique dédiée insérée dans la partie « interdictions générales » des règles générales de diffusion.