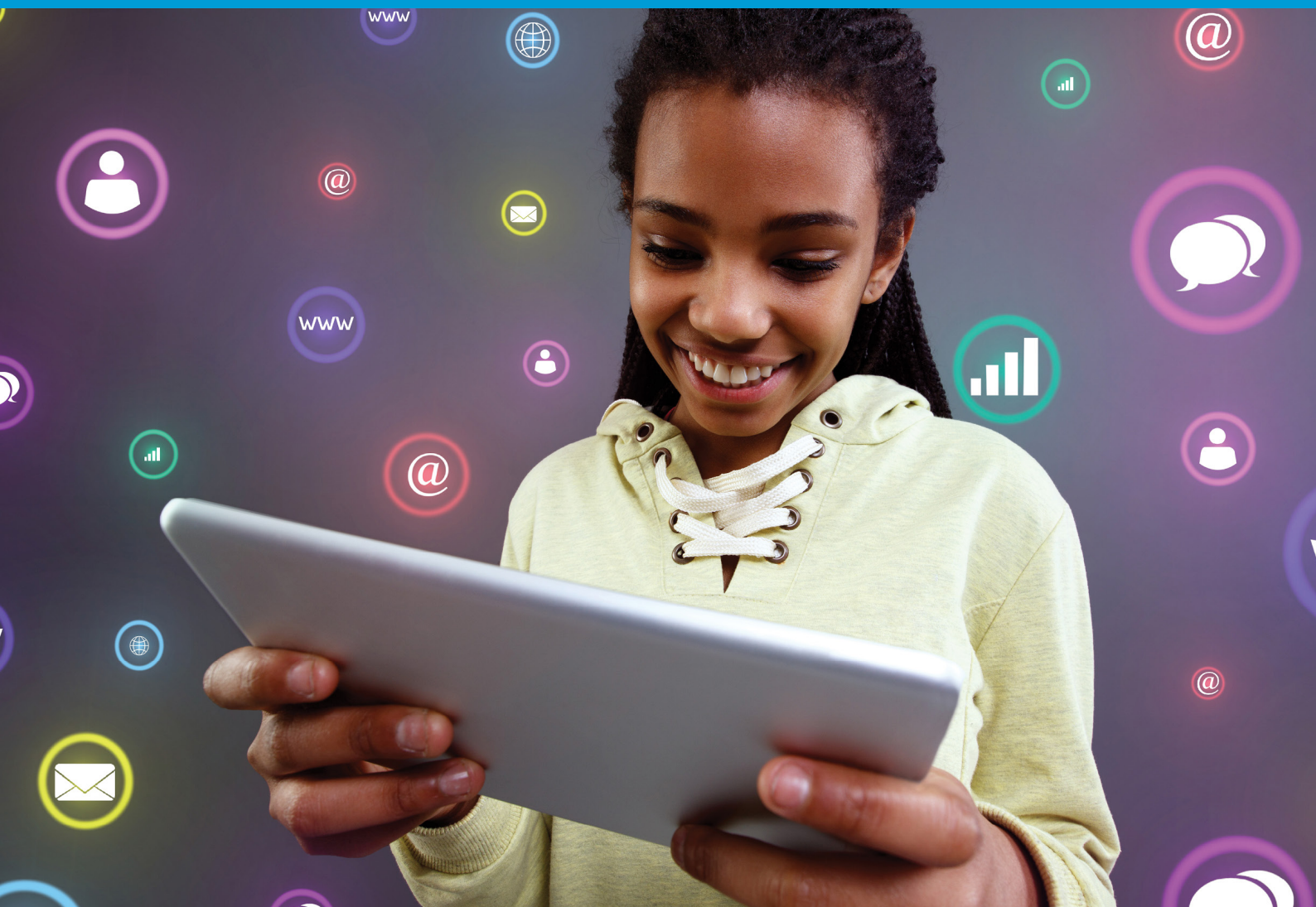


# Protection par la participation en ligne (PoP)

Principes directeurs relatifs à la protection par la participation en ligne visant à faciliter l'accès des enfants à la protection et à une assistance par des moyens numériques



## Citation requise:

Union internationale des télécommunications (UIT) et Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants (2025). Protection par la participation en ligne (PoP) – Principes directeurs relatifs à la protection par la participation en ligne visant à faciliter l'accès des enfants à la protection et à une assistance par des moyens numériques.

## ISBN

978-92-61-41732-1 (version PDF)

978-92-61-41742-0 (publication électronique)

© Union internationale des télécommunications (UIT) et Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants (2026)

Certains droits réservés. Le présent ouvrage est publié au titre de la licence Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>), sauf indication contraire figurant dans la publication en question. Pour toute utilisation non prévue par la licence, veuillez demander l'autorisation du titulaire des droits d'auteur correspondant.

Aux termes de cette licence, vous êtes autorisé(e)s à copier, redistribuer et adapter le contenu de la publication à des fins non commerciales, sous réserve de citer les travaux de manière appropriée, comme indiqué ci-dessous. Dans le cadre de toute utilisation de cette publication, il ne doit, en aucun cas, être suggéré que l'UIT ou le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants cautionne une organisation, un produit ou un service donnés. L'utilisation non autorisée des noms ou logos de l'UIT ou du Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants est proscrite. Si vous adaptez le document selon les dispositions de la licence, vous devez placer votre œuvre sous la même licence Creative Commons ou une licence équivalente. Si vous traduisez ce document, vous devriez ajouter l'avertissement suivant à la citation proposée: "La présente traduction n'a pas été assurée par l'Union internationale des télécommunications (UIT) ou le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants. Ni l'UIT, ni le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants ne sont responsables du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. Seule la version originale en langue anglaise est authentique et possède un caractère contraignant." Toute médiation relative à un différend découlant de l'interprétation ou de l'application de la licence doit être menée conformément au règlement de médiation de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (<http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules>).

Contenus provenant de tiers. Si vous souhaitez réutiliser l'un quelconque des éléments de ce document attribués à des tiers, tels que des tableaux, des illustrations ou des images, il vous incombe de déterminer si une autorisation est nécessaire à cette fin et d'obtenir ladite autorisation auprès du ou des titulaires de droits d'auteur. Le risque de réclamations résultant d'une utilisation abusive de tout élément du document appartenant à un tiers incombe exclusivement à l'utilisateur.

## Clause de non-responsabilité

*Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent, de la part de l'Union internationale des télécommunications (UIT) ou du secrétariat de l'UIT, aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.*

*La mention de sociétés spécifiques ou de produits de certains fabricants n'implique pas que ces sociétés ou produits sont approuvés ou recommandés par l'UIT de préférence à d'autres, de nature similaire, qui ne sont pas mentionnés. Sauf erreur ou omission, les noms des produits propriétaires sont reproduits avec une lettre majuscule initiale.*

*L'UIT a pris toutes les mesures raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le document publié est distribué sans garantie d'aucune sorte, ni expresse ni implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit document incombe au lecteur.*

*Les avis, résultats et conclusions reproduits dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement les vues de l'UIT ou de ses membres.*

# Protection par la participation en ligne (PoP)

**Principes directeurs relatifs à la protection  
par la participation en ligne visant à faciliter  
l'accès des enfants à la protection et à une  
assistance par des moyens numériques**

Orientations destinées aux décideurs, aux plates-  
formes numériques, aux organisations de la société  
civile, aux lignes d'assistance aux enfants et aux  
services similaires



## Remerciements

Les *Principes directeurs relatifs à la protection par la participation en ligne visant à faciliter l'accès des enfants à la protection et à une assistance par des moyens numériques* ont été élaborés par l'Union internationale des télécommunications (UIT), dans le cadre d'un partenariat avec le Global Cybersecurity Forum (GCF) et le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants, et en collaboration avec un groupe de travail composé d'auteurs collaborateurs d'institutions de premier plan œuvrant dans les domaines des droits de l'enfant, de la sécurité en ligne et des politiques numériques.

La publication a été rédigée conjointement par l'UIT et le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants, à l'issue de consultations et d'une collaboration approfondies entre les différents secteurs, notamment les organisations internationales, la société civile, les milieux universitaires, le secteur privé et les professionnels de la protection de l'enfance.

L'élaboration des présents principes directeurs n'aurait pas été possible sans le temps, l'expertise et le dévouement de tous les auteurs et relecteurs collaborateurs. Le processus de rédaction a bénéficié des précieuses contributions d'un large éventail de parties prenantes qui partagent la même volonté de faire progresser les droits de l'enfant et de garantir des environnements numériques sûrs, accessibles et favorisant l'autonomisation.

L'UIT et le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants adressent leurs remerciements aux coauteurs et partenaires ci-après, qui ont généreusement consacré leur temps et partagé leurs précieuses réflexions (dans l'ordre alphabétique des organisations):

- John Zoltner (AIChildSafety.org)
- Michael Rich (Boston Children's Hospital - Digital Wellness Lab)
- Helen Mason, Anastasia Shuster (Child Helpline International)
- Awo Aidam Amenyah (Child Online Africa)
- Sonia Livingstone (Digital Futures for Children, Global Kids Online)
- Patricia Noel, Mauro Sanna (Discord)
- Francesco Cecon (ECPAT International)
- Hoda Alkhzaimi (EMARATSEC, Association numérique des Émirats pour les femmes, Université de New York Abu Dhabi)
- Fabiola Bas Palomares, Mieke Schuurman (Eurochild)
- Vasiliki Charisi (Harvard University - Berkman Klein Centre for Internet and Society)
- Manoel Fernando Alonso Gadi, Cristina Fernandez Tesoro (IE University)
- Fanny-Carlotta Rotino (UIT)
- Luc Delany, Kay Vasey (k-ID)
- Karen Scott (Lego)
- Maria-Cristina Capelo, Deepali Liberhan (Meta)
- Liz Thomas (Microsoft)
- Jennifer Kaberi (Mtoto News)

- Luisa Sotomayor, Manus Debarra, Pablo Espiniella (Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants)
- Cliff Manning (Parent Zone)
- Henry Adams (Resolver)
- Tami Bhaumik, Laura Higgins (Roblox)
- Marija Manojlovic, Natalie Shoup, Serena Tommasino (Safe Online)
- Rebecca Smith (Save the Children)
- Jacqueline Beauchere, Viraj Doshi (Snapchat)
- David Wright (SWGfL, UK Safe Internet Centre)
- Jim Fruchterman, Nick Hurlburt (Tech Matters)
- Laura Rubbo (The Walt Disney Company)
- Elisha Ferguson, Christine Morrison, Elliot Taylor (Throughline Care)
- Matt Soeth (TIGG)
- Dan Mills, Valiant Richey (TikTok)
- Afrooz Kaviani-Johnson (UNICEF)
- Ha Ryong Jung, Alexandra Souza Martins (ONU DC)
- Hilary Bakrie, Shihui Liu (Bureau des Nations Unies pour la jeunesse)
- Delali Mortty (WeProtect Global Alliance)
- Amanda Third (Western Sydney University - Young & Resilient Research Centre)

La présente publication s'inscrit dans le cadre de l'Initiative mondiale de l'UIT pour la protection en ligne des enfants (COP), qui relève du programme mondial "Créer un cyberspace sain et sécurisé au profit des enfants", mis en œuvre en partenariat avec le Global Cybersecurity Forum (GCF). Ce programme s'inscrit dans la lignée de l'initiative mondiale plus large pour la protection des enfants dans le cyberspace menée par le GCF, qui œuvre en faveur d'un cyberspace sûr et favorisant l'autonomisation des enfants du monde entier. Le rôle moteur et la vision du GCF dans le cadre de cette initiative contribuent à faire progresser les actions mondiales en matière de protection en ligne des enfants, et inspirent la mission stratégique qui sous-tend les présents principes directeurs.

L'UIT et le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants tiennent à adresser leurs sincères remerciements à tous ceux et celles qui ont participé à l'élaboration et à la validation des principes directeurs relatifs à la protection par la participation en ligne (PoP) et l'ont soutenue, ainsi qu'aux enfants et aux jeunes dont les points de vue sont une source d'inspiration permanente pour ces travaux.

*La participation à l'initiative PoP ou la contribution à la présente publication ne signifie en aucun cas que les organisations participantes approuvent, en tout ou en partie, son contenu.*

**En partenariat avec:**



# Table des matières

Remerciements .....	ii
Avant-propos .....	v
Résumé analytique .....	vii
<b>Principes directeurs PoP .....</b>	<b>1</b>
Faciliter l'accès des enfants à la protection et à une assistance grâce aux technologies numériques .....	1
Les 5P au service de la protection et de l'assistance.....	6
1 - Protection: Donner la priorité à la sécurité, à l'inclusion et à l'accessibilité. ....	6
2 - Progression: Étendre et diversifier les actions et les stratégies d'aide et de soutien aux enfants. ....	8
3 - Partenariat: Faire équipe. La collaboration est la clé du succès.....	9
4 - Participer: Les enfants sont les plus grands experts. Faire participer activement et en toute sécurité les enfants et les jeunes.....	11
5 - Promotion: S'engager, plaider et investir en faveur de plates-formes numériques qui protègent les enfants, en favorisant la prévention et la détection de la violence ainsi que les mesures d'intervention, afin de jeter les bases de la constitution d'un capital humain. ....	12
<b>Perspectives et éclairages inspirant les principes directeurs PoP .....</b>	<b>14</b>
Élaboration des principes directeurs PoP: Un processus axé sur les données .....	14
Les lignes d'assistance aux enfants passent au numérique .....	15
Les technologies numériques, vecteurs de protection: observations sur les réseaux sociaux et les plates-formes de jeux .....	18
Les plates-formes numériques, vecteur de la sécurité: Observations sur les enfants et les jeunes.....	20
Renforcer la sécurité et la protection en ligne des enfants et des jeunes.....	22
<b>Partenaires.....</b>	<b>24</b>



## Avant-propos



Dans un monde où le numérique occupe une place de plus en plus importante, la technologie transforme la manière dont les enfants apprennent, jouent et communiquent. Pourtant, pour beaucoup d'entre eux, ces mêmes espaces numériques qui offrent des possibilités d'épanouissement les exposent aussi à des risques. Chaque jour, des enfants sont confrontés à la violence et à l'exploitation, y compris en ligne. Veiller à ce que les plates-formes numériques deviennent des vecteurs de protection et de soutien n'est pas seulement un impératif moral, mais aussi la pierre angulaire d'un avenir numérique fondé sur les droits.

Les principes directeurs relatifs à la protection par la participation en ligne visant à faciliter l'accès des enfants à la protection et à une assistance par des moyens numériques (ci-après, les principes directeurs PoP) constituent une avancée majeure dans cette direction. Ils appellent à une action collective pour garantir que chaque enfant, lorsqu'il est en ligne, bénéficie d'une protection et d'une assistance sûres et rapides s'il est exposé à une forme quelconque de danger.

Les enfants se tournent de plus en plus vers le monde numérique pour chercher de l'aide, des conseils ou du réconfort lorsqu'ils ne se sentent pas en sécurité. Lorsqu'elles sont conçues de manière responsable, les plates-formes numériques peuvent devenir des vecteurs de protection, en permettant aux enfants de prendre contact avec des services de confiance, tels que les lignes d'assistance aux enfants et autres services similaires. Les principes directeurs PoP définissent une vision commune de la manière dont les gouvernements, les entreprises technologiques, la société civile et les prestataires de services peuvent collaborer pour parvenir à cet objectif.

Articulés autour de cinq principes, les **"5P" (protection, progrès, partenariat, participation et promotion)**, les principes directeurs PoP encouragent une action concrète et tournée vers l'avenir. Ils invitent tous les acteurs concernés à élargir leur approche en matière de sécurité et de bien-être des enfants, en intégrant les droits de l'enfant dans la conception et la gouvernance des systèmes numériques destinés à venir en aide aux enfants qui ont besoin de protection.

Ce faisant, tout en continuant de nous efforcer de rendre l'Internet plus sûr pour tous les enfants, nous reconnaissons qu'il peut constituer une voie d'accès vitale à la protection et l'autonomisation.

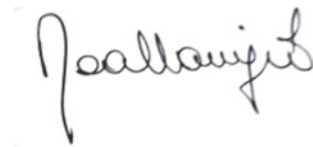
Les principes directeurs PoP ont été élaborés dans le cadre d'un processus inclusif et multipartite qui s'est appuyé sur l'expertise de partenaires mondiaux et sur les expériences vécues par les enfants et les jeunes eux-mêmes. Ils font office à la fois de feuille de route et d'appel à l'action, et visent à promouvoir la collaboration entre les décideurs, les plates-formes technologiques, les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires, afin de transformer les espaces numériques en environnements sûrs et propices à l'autonomisation de tous les enfants. En tirant parti de l'innovation, en investissant dans des technologies éthiques et inclusives et en renforçant la voix des enfants, nous pouvons bâtir un monde numérique où la protection n'est pas une préoccupation secondaire, mais une promesse.



**M. Cosmas Luckyson Zavazava**

Directeur du Bureau de développement des télécommunications

Union internationale des télécommunications



**Mme Najat Maalla M'jid**

Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants

# Résumé analytique

L'initiative "**Protection par la participation en ligne**" (PoP) est un programme mondial multi-parties prenantes codirigé par le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général des Nations Unies chargée de la violence contre les enfants et l'Union internationale des télécommunications. Son objectif est de garantir que les enfants bénéficient, en toute sécurité, d'une protection et d'une assistance par le biais de plates-formes numériques lorsqu'ils sont exposés à une forme quelconque de danger, y compris en ligne.

Compte tenu de la dualité de l'environnement numérique, qui comporte des risques tout en offrant des voies d'accès à la sécurité, l'initiative PoP présente les **cinq principes directeurs (5P)** ci-après dans le but d'aider les décideurs, les plates-formes technologiques et les lignes d'assistance aux enfants et services similaires à transformer les espaces numériques en infrastructures de protection:

- 1) **Protection** – Faire de la sécurité, de l'inclusion et de l'accessibilité une priorité pour les services numériques.
- 2) **Progression** – Étendre et diversifier les stratégies numériques de soutien aux enfants.
- 3) **Partenariat** – Encourager une collaboration multi-parties prenantes axée sur la protection de l'enfance.
- 4) **Participation** – Associer activement et en toute sécurité les enfants à la conception de solutions numériques.
- 5) **Promotion** – Se mobiliser, investir et innover pour renforcer les systèmes numériques de protection.

Les principes directeurs PoP sont d'application **volontaire** et ont un caractère **ambitieux**; ils s'appuient sur les cadres relatifs aux droits de l'enfant et visent à compléter les autres initiatives internationales existantes. Ils préconisent une **approche globale et fondée sur les droits** visant à intégrer les moyens numériques dans des systèmes de protection de l'enfance plus vastes.

Les données recueillies auprès des lignes d'assistance aux enfants, des plates-formes technologiques et des enfants eux-mêmes confirment que les outils numériques, lorsqu'ils sont conçus de manière éthique et inclusive, peuvent améliorer l'accès à une assistance rapide, confidentielle et efficace. Toutefois, un certain nombre de difficultés sont encore à surmonter, notamment en matière de confidentialité des données, d'accessibilité et de limitations des ressources.

Pour aller de l'avant, l'initiative PoP encourage les parties prenantes à:

- Intégrer des mécanismes de protection aux plates-formes que les enfants utilisent déjà.
- Investir dans les technologies inclusives et la culture numérique.
- Promouvoir l'innovation menée par les enfants et leur participation.
- Renforcer les approches fondées sur des données probantes et la collaboration intersectorielle.

En adoptant les principes directeurs PoP, les parties prenantes pourront repenser l'environnement numérique afin de le considérer non seulement comme un espace à régler, mais aussi comme un **pilier essentiel de la protection, du soutien et de l'autonomisation des enfants**.

## La parole d'un enfant lors du lancement des principes PoP

Les principes PoP ont été présentés lors d'un événement organisé par l'UIT et le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants, qui a réuni des partenaires issus des gouvernements, du secteur privé, de la société civile et du système des Nations Unies.

Des enfants et des jeunes ont également assisté à la manifestation. Après le lancement, Kigundu, 17 ans, originaire d'Ouganda, a prononcé la déclaration ci-dessous.

Ses propos nous rappellent que la protection par la participation en ligne n'est pas un concept abstrait, mais une réalité concrète. Les principes PoP ont été élaborés dans le but de garantir non seulement que les enfants soient protégés dans les espaces numériques, mais aussi qu'ils aient les moyens de s'en servir pour demander de l'aide, trouver du soutien et contribuer à façonner les systèmes qui ont une incidence sur leur vie.

Cette déclaration est reproduite dans son intégralité afin de témoigner de l'urgence, de la résilience et du rôle moteur des enfants eux-mêmes.

*"Chers collègues, Madame la Secrétaire générale, chers partenaires et amis,*

*Aujourd'hui, nous sommes réunis pour le lancement des principes PoP. Mais pour des millions d'enfants, la protection ne peut pas attendre le lancement d'une initiative: ils doivent être protégés tout de suite. J'ai 17 ans. Je suis ici pour représenter les enfants de ce continent – dont beaucoup ne sont pas scolarisés, vivent dans des camps de réfugiés ou subissent la violence en silence. Pour nous, le monde numérique est bien plus qu'un simple loisir. C'est une bouée de sauvetage. Lorsqu'un enfant n'est pas en sécurité chez lui, les espaces en ligne sont parfois le seul endroit possible pour demander de l'aide. Lorsqu'un enfant est déplacé, les plates-formes numériques peuvent constituer son seul lien avec l'éducation, les services d'aide, voire l'espoir. Et lorsque les systèmes physiques font défaut, le monde numérique devient alors le dernier recours. Voilà pourquoi la protection par la participation en ligne est importante. Les principes PoP nous rappellent que la protection ne passe pas par l'exclusion, mais au contraire, qu'elle doit permettre l'expression, offrir une écoute sans jugement et apporter une assistance immédiate. Protéger, c'est s'assurer que les enfants peuvent obtenir de l'aide en toute sécurité – en toute confiance, sans être surveillés et sans courir de danger. Le principe de progression vise la conception de systèmes qui répondent aux besoins des enfants en situation de crise, et pas seulement à ceux des enfants privilégiés. Le principe de partenariat désigne la collaboration entre les gouvernements, les entreprises technologiques, la société civile et les enfants, loin de toute concurrence ou de démarches parallèles. Le principe de participation consiste à reconnaître que les enfants ne sont pas de simples utilisateurs passifs de la technologie: nous sommes des acteurs à part entière de notre propre protection. Enfin, le principe de promotion suppose d'oser remettre en question les systèmes obsolètes qui laissent les enfants dans l'ombre. Dans les camps de réfugiés et les communautés défavorisées, les enfants sont présents sur le plan numérique, mais structurellement absents. Les possibilités défilent sous nos doigts, nous cliquons sur les promesses. Mais l'accès à la protection reste inégal. Les espaces numériques ne doivent pas devenir des endroits où les dangers sont signalés, mais ne trouvent jamais de solution. Ils doivent être des lieux où l'on peut obtenir de l'aide rapidement, en toute sécurité et dans le respect. Je ne vais pas à l'école. Pourtant, je découvre ce que l'on ressent face à l'inégalité. Et je commence à comprendre à quoi ressemble la protection lorsqu'elle est efficace, et lorsqu'elle ne l'est pas. Les principes PoP nous offrent la possibilité de faire mieux. Aller au-delà des simples déclarations pour agir au niveau des systèmes. Passer de l'intention à l'action. Gardez à l'esprit qu'un enfant dont on s'occupe à temps ne perdra pas pied plus tard. Un enfant protégé en ligne est plus fort dans la vie réelle. Et un enfant qui participe à sa propre protection devient un acteur de la protection des autres. Au moment où nous lançons ces principes aujourd'hui, je n'ai qu'une seule demande à vous adresser: ne concevez pas l'avenir numérique pour les enfants, bâtissons-le ensemble. Si les enfants se sentent en sécurité, reliés et soutenus, alors l'avenir n'aura pas besoin d'être sauvé, il se construira de lui-même.*

*Je vous remercie."*

Kigundu, 17 ans (Ouganda)

# Principes directeurs PoP

## Faciliter l'accès des enfants à la protection et à une assistance grâce aux technologies numériques

On estime qu'environ un milliard d'enfants âgés de 2 à 17 ans ont été victimes de violence physique, sexuelle ou psychologique, ou de négligence, au cours de l'année écoulée<sup>1</sup>. Toutefois, dans nombre de cas, la violence à l'encontre des enfants est invisible. Les services analogiques traditionnels n'étant pas toujours accessibles aux enfants, ou à leur portée, beaucoup d'entre eux restent confrontés à des obstacles lorsqu'ils souhaitent signaler des préjudices. Dans de tels contextes, lorsqu'une connexion Internet est disponible, l'utilisation d'outils numériques conçus dans le respect des droits et de la sécurité des enfants peut sauver des vies en donnant à ces derniers des moyens d'accéder à des services de protection et d'assistance.

L'environnement numérique<sup>2</sup> offre aux enfants d'innombrables possibilités d'apprendre, de créer et de se relier, mais les expose aussi de plus en plus à toute une série de risques en ligne. Ces risques évoluent rapidement, sous l'effet des technologies émergentes, telles que l'intelligence artificielle, les environnements virtuels immersifs et les plates-formes basées sur des algorithmes. En conséquence, des travaux sont en cours à l'échelle mondiale pour renforcer la sécurité des enfants sur l'Internet au moyen de réformes politiques, de mesures de protection techniques, d'initiatives éducatives et d'une conception centrée sur l'enfant. Les cadres juridiques et politiques jouent un rôle central dans le renforcement de la protection des enfants en ligne et certaines pratiques prometteuses peuvent déjà servir de modèles utiles à cette fin<sup>3</sup>.

La prévention et la lutte contre la violence en ligne à l'égard des enfants doivent reposer sur une action continue et coordonnée, axée sur une approche globale et fondée sur les droits. Au niveau mondial, des initiatives telles que le Pacte numérique mondial contribuent à faire progresser la coopération et les cadres de référence dans le domaine numérique, et encouragent une utilisation responsable, sûre et inclusive des technologies émergentes, ainsi que la collaboration

<sup>1</sup> <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/violence-prevention/online-violence-against-children>.

<sup>2</sup> L'Observation générale N°25 définit l'environnement numérique comme étant *l'ensemble des espaces, services et technologies en réseau numérique auxquels les enfants accèdent et avec lesquels ils interagissent, y compris l'Internet, les réseaux sociaux, les applications et les appareils connectés*. En outre, aux fins de la présente publication, les "plates-formes numériques" désignent les services ou applications en ligne qui permettent aux utilisateurs d'interagir, tels que les réseaux sociaux, les applications de messagerie et les sites web; le terme "outils numériques" s'entend des logiciels ou des applications utilisés pour faciliter les tâches ou la communication en ligne; et les "systèmes technologiques" désignent les systèmes qui utilisent les technologies numériques pour fournir des services, y compris les lignes d'assistance ou les portails d'assistance destinés aux enfants.

<sup>3</sup> **Cadres de référence et orientations:** Lignes directrices de l'UIT sur la protection en ligne des enfants; Guide mondial de l'UNICEF sur la législation à l'ère du numérique (en anglais seulement); Loi cadre de l'Union africaine sur la sécurité en ligne des enfants; Cadre de l'OCDE pour la protection en ligne des enfants; Plan d'action régional (2021-2025) et Lignes directrices de l'ASEAN (2023). **Instruments juridiques et réglementaires:** Children's Online Privacy Protection Act (COPPA) et Children's Internet Protection Act (CIPA) des États-Unis d'Amérique; Loi sur la sécurité en ligne du Royaume-Uni (2023); règlement de l'UE sur les services numériques et Lignes directrices de l'UE sur la protection des mineurs (2025); proposition de règlement de l'Union européenne établissant des règles en vue de prévenir et de combattre les abus sexuels sur enfants; règlement de l'UE sur la cyberrésilience (2024); Déclaration de Jutland; Prototype d'application de vérification de l'âge et portefeuille d'identité numérique de l'Union européenne; nouvelles lois nationales sur la vérification de l'âge, l'interdiction de certains dispositifs et la sensibilisation à la sécurité en ligne.

intersectorielle en matière de gouvernance numérique. Seule une collaboration soutenue entre toutes les parties prenantes permettra de mettre en place un écosystème numérique dans lequel les enfants seront véritablement en sécurité, capables d'agir et à l'abri de tout danger.

Renforcer la sécurité des enfants sur l'Internet passe par l'adoption d'une approche globale visant à la fois à prévenir la violence et à y faire face. Cela comprend l'élimination active des contenus préjudiciables qui portent atteinte aux droits des enfants, la mise en place de mécanismes de signalement accessibles et efficaces, ainsi que la recherche anticipée d'autres moyens permettant de renforcer la protection des enfants en ligne, notamment par l'innovation, la réglementation, le renforcement des capacités et la collaboration. Les plates-formes numériques pourraient contribuer efficacement à renforcer la protection des enfants en ligne en facilitant l'accès aux lignes d'assistance aux enfants et aux services similaires, mais aussi en faisant des espaces numériques des passerelles vers des services de sécurité et d'assistance. De cette manière, les plates-formes numériques pourraient favoriser la protection des droits des enfants en offrant un environnement en ligne sûr, inclusif et favorisant l'autonomisation.



### PROTECTION PAR LA PARTICIPATION EN LIGNE

L'environnement numérique est donc une réalité à deux visages pour les enfants: s'il peut les exposer à des dangers, il recèle également un potentiel de transformation en ce qu'il peut être vecteur de sécurité, protection et soutien. Face à ce constat, l'UIT et le Bureau de la Représentante spéciale du Secrétaire général des Nations Unies chargée de la question de la violence contre les enfants ont codirigé l'initiative "Protection par la participation en ligne" (PoP), qui vise à faire en sorte que les enfants puissent obtenir de l'aide en toute sécurité par des moyens numériques. L'initiative PoP est une initiative mondiale multi-parties prenantes qui s'appuie sur des systèmes basés sur la technologie, tels que les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires, afin de mieux faire comprendre la sécurité en ligne à l'échelle mondiale et de promouvoir l'utilisation des plates-formes numériques en tant que moyens pour protéger les enfants et leur venir en aide. L'initiative PoP est une initiative mondiale multi-parties prenantes qui s'appuie sur des systèmes technologiques, tels que les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires, afin d'améliorer la compréhension de la sécurité en ligne à l'échelle mondiale et de promouvoir l'utilisation des plates-formes numériques en tant que moyens pour protéger les enfants et leur venir en aide.

Dans l'optique de tirer pleinement parti des possibilités offertes par les technologies numériques pour aider les enfants d'une manière sûre et inclusive, l'initiative PoP promeut une approche coordonnée et fondée sur les droits, dans le cadre de laquelle divers acteurs collaborent afin d'intégrer la sécurité en ligne dans des systèmes de protection des enfants et des stratégies de développement numérique plus larges. Elle rassemble une trentaine de partenaires, parmi lesquels des institutions spécialisées des Nations Unies, des organisations de la société civile, des lignes d'assistance aux enfants, des entreprises technologiques, des universités et des décideurs, ainsi que des enfants. Ensemble, ils ont élaboré cinq principes directeurs qui permettent de repenser l'environnement numérique non seulement comme un espace dont il faut renforcer la sécurité, mais aussi comme un vecteur essentiel de protection et d'assistance.

Le cadre des 5C, qui définit les risques liés aux **contenus**, au **contact**, aux **comportements**, aux **contrats** et aux **croisements des risques en ligne**, sert à classer les risques variés et en constante évolution auxquels les enfants sont exposés lorsqu'ils fréquentent les espaces numériques. Toutefois, ces risques en ligne sont étroitement liés aux dangers que les enfants rencontrent dans la vie réelle, tels que la violence, l'exploitation, la discrimination et l'exclusion. Partant de ce constat, l'initiative PoP a élaboré cinq principes directeurs, les "5P", afin d'orienter les différentes parties prenantes lorsqu'elles mettent en relation les enfants avec des services de protection et d'assistance au moyen de technologies numériques: **protection, progression, partenariat, participation** et **promotion**. Les 5P des principes directeurs PoP visent à promouvoir une approche stratégique et participative visant à sécuriser davantage l'Internet, en proposant des idées d'actions aux décideurs, aux plates-formes technologiques, ainsi qu'aux lignes d'assistance aux enfants et aux services similaires. L'objectif est de faciliter l'accès à la protection et à une assistance via des plates-formes numériques pour les enfants exposés à un risque de violence, y compris en ligne. Les principes directeurs PoP soulignent la nécessité de mener des actions qui ne se limitent pas uniquement à l'écosystème numérique, mais qui s'inscrivent également dans des systèmes plus larges de protection de l'enfance et des cadres fondés sur les droits. Pour que les enfants soient véritablement protégés, il faut rejeter l'idée selon laquelle l'Internet constituerait un monde à part; à l'inverse, il conviendrait plutôt d'adopter une approche intégrée, associant les différentes parties prenantes, qui tienne compte de l'ensemble des risques et des possibilités, que ce soit sur l'Internet ou dans la vie réelle.

L'environnement numérique est complexe et en constante évolution, et il faut redoubler d'efforts pour en faire un espace plus sûr pour les enfants. L'initiative PoP fait progresser la compréhension de la sécurité en ligne à l'échelle mondiale en mettant en avant les possibilités offertes par les technologies pour protéger et aider les enfants. Si faciliter l'accès à ces services constitue une étape essentielle vers un Internet plus sûr, le défi est complexe et exige une approche plus globale qui tienne compte de toutes les dimensions de la protection des enfants, tant en ligne que dans la vie réelle.

Les principes directeurs PoP, fondés sur la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, y compris ses trois protocoles facultatifs, ainsi que sur plusieurs autres traités pertinents relatifs aux droits de l'homme, et qui vont dans le sens de l'Observation générale N° 25 sur les droits de l'enfant en relation avec l'environnement numérique, reposent sur un engagement commun en faveur des droits des enfants, notamment leur sécurité, la protection de leur vie privée et leur bien-être. Ces principes directeurs suivent une approche centrée sur les droits de l'enfant, et constituent un cadre fondé sur des principes et des données factuelles permettant d'évaluer les interactions entre le droit des enfants à bénéficier de services, à être protégés et à participer, et d'agir à cet égard. Cette approche permet aux pouvoirs publics, à la société

civile, aux entreprises, aux éducateurs, aux chercheurs et aux personnes s'occupant d'enfants d'évaluer les risques liés à l'utilisation de l'Internet, tout en reconnaissant les possibilités et les avantages concrets que celle-ci peut offrir aux enfants et à leurs familles.

Ces principes directeurs ont un caractère consultatif et visent à encourager les décideurs, les entreprises du secteur des technologies numériques, les organisations de la société civile, les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires à recourir aux technologies numériques pour prévenir, traiter et réprimer la violence contre les enfants.

Les principes directeurs PoP ont également un caractère ambitieux, puisqu'ils visent à favoriser une approche plus globale de la protection des enfants dans l'environnement numérique, qui consisterait non seulement à veiller à ce que les enfants soient protégés contre les dangers en ligne, mais aussi à faire en sorte que les plates-formes numériques servent de voie d'accès à la protection et une assistance, quelle que soit la nature du risque. Adopter une approche globale de la sécurité en ligne revient à reconnaître que l'univers numérique est à la fois un espace qu'il convient de protéger et un outil permettant de renforcer la sécurité des enfants dans son ensemble.

Ces principes directeurs ont vocation à compléter les cadres internationaux existants en matière de sécurité en ligne et de droits des enfants dans l'environnement numérique. Ils peuvent être adoptés ou incorporés dans des cadres mondiaux plus larges, de façon à éviter les doublons et à favoriser la cohérence. Parmi les moyens concrets de se rallier à cette initiative, on peut citer l'adoption de codes de conduite d'application volontaire, son intégration dans les stratégies nationales et l'alignement sur des cadres plus larges en matière de sécurité en ligne et de protection des enfants.

Les principes directeurs PoP reconnaissent la responsabilité de toutes les parties prenantes de protéger les enfants contre tout préjudice, mais s'adressent tout particulièrement aux trois groupes d'acteurs clés ci-après, qui jouent un rôle essentiel pour permettre aux enfants de rechercher et d'obtenir de l'aide en toute sécurité par des moyens numériques:

- Les *décideurs* ont pour responsabilité de garantir, au moyen de politiques, de législations et de stratégies nationales, que leur approche en matière de protection des enfants comprenne des moyens numériques permettant à ces derniers d'accéder à la protection et à une assistance. Leur rôle consiste également à apporter un soutien continu aux services chargés de la protection des enfants.
- Les *plates-formes technologiques numériques* sont particulièrement aptes à faciliter l'accès aux services de protection, tels que les lignes d'assistance aux enfants, et à contribuer à la détection précoce des dangers en soutenant les initiatives de prévention des risques. Les plates-formes numériques peuvent favoriser l'émergence de communautés de soutien, encourager les enfants à demander de l'aide, promouvoir l'assistance pour les enfants et renforcer le rôle de l'environnement numérique en tant que voie d'accès à la sécurité et à la protection.
- Les *lignes d'assistance aux enfants* et les services similaires constituent le premier maillon de la chaîne de soutien aux enfants en situation de risque; ils fonctionnent souvent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à travers plusieurs canaux numériques, et sont reconnus comme une voie d'accès aux systèmes nationaux de protection de l'enfance. Leur action est essentielle pour garantir que les enfants bénéficient d'une aide rapide et adaptée lorsqu'ils sont exposés à des dangers.

Les principes directeurs PoP peuvent également s'appliquer à un éventail plus large d'acteurs intervenant auprès des enfants, tels que les éducateurs et les organisations culturelles, religieuses et sportives.

Ils s'appuient sur les observations et l'expérience concrète d'un grand nombre de parties prenantes. Pour élaborer ces principes directeurs, l'initiative PoP s'est appuyée sur les connaissances partagées et les enseignements tirés de l'expérience des lignes d'assistance aux enfants et les services d'aide en ligne similaires, des entreprises technologiques, des décideurs et, surtout, des enfants et des jeunes eux-mêmes. Leurs points de vue et leurs expériences ont contribué à l'élaboration des 5P, qui forment les principes directeurs de l'initiative PoP, l'objectif étant de tracer la voie vers un écosystème numérique où les droits des enfants sont non seulement protégés, mais aussi activement promus. Les principes directeurs PoP visent à inciter tous les acteurs à repenser l'environnement numérique, pour qu'un Internet plus sûr s'accompagne également de moyens plus sûrs d'accéder à de l'aide.

## Les 5P au service de la protection et de l'assistance

Afin de permettre aux enfants d'accéder à une protection et à une assistance par des moyens numériques, les décideurs, les plates-formes numériques, ainsi que les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires devraient tenir compte des 5P des principes directeurs PoP, tels qu'ils sont décrits dans le Tableau 1.

Tableau 1: Les 5P des principes directeurs PoP

1 Protection	2 Progression	3 Partenariat	4 Participation	5 Promotion
				
Donner la priorité à la sécurité, à l'inclusion et à l'accessibilité.	Étendre et diversifier les actions et les stratégies d'aide et de soutien aux enfants.	Faire équipe. La collaboration est la clé du succès.	Mobiliser les experts. Faire participer activement et en toute sécurité les enfants et les jeunes.	S'engager et plaider en faveur de l'accès des enfants à la protection et à une assistance par les plates-formes numériques.

La présente section décrit les 5P des principes directeurs PoP et l'intérêt que chacun de ces principes revêt pour les décideurs, les plates-formes technologiques numériques, les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires.



1 - Protection: Donner la priorité à la sécurité, à l'inclusion et à l'accessibilité.

**Décideurs:** faciliter la mise en place d'un environnement sûr et propice permettant aux enfants d'accéder à la sécurité et à la protection par des moyens numériques, sachant que les expériences vécues en ligne et dans la vie réelle sont intimement liées et indissociables dans la vie des enfants.

- **Préserver la sécurité des enfants:** les stratégies nationales visant à prévenir la violence contre les enfants devraient définir des cadres juridiques, réglementaires et politiques solides, propres à garantir, soutenir et promouvoir le fonctionnement sécurisé des lignes d'assistance destinées aux enfants et des services en ligne connexes, y compris tous les moyens numériques utilisés par les enfants pour demander de l'aide. Ces cadres

devraient porter sur la protection des données, les procédures opérationnelles adaptées aux environnements numériques et les mesures de protection de la vie privée et de la sécurité des enfants<sup>4</sup>.

- **Protéger les dispositifs de renvoi numérique destinés aux enfants:** les mécanismes de renvoi pris en charge par les lignes d'assistance en ligne destinés aux enfants (notamment les services d'urgence, de santé et d'aide juridique) devraient comprendre des outils numériques faciles à utiliser et sûrs pour les enfants. Ces outils doivent s'appuyer sur des politiques rigoureuses qui garantissent que les services respectent les normes de sécurité nationales et fonctionnent correctement, protègent les informations personnelles des enfants et font l'objet d'une révision régulière afin de rester alignés sur les bonnes pratiques actuelles.
- **Protéger les enfants grâce à un accès équitable aux services:** les services doivent être accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à tous les enfants, y compris les enfants issus de groupes marginalisés, les enfants handicapés et ceux des zones isolées, tout en assurant leur sécurité lorsqu'ils utilisent des plates-formes numériques de signalement.

**Plates-formes technologiques numériques:** garantir la sécurité sur vos plates-formes, y compris lorsqu'elles sont utilisées par des enfants pour accéder à une protection et à une assistance.

- **Préserver la sécurité des enfants:** s'engager à respecter les normes les plus élevées en matière de protection de la vie privée et de sécurité, notamment en suivant l'approche "sécurité dès la conception", pour la conception, la réalisation technique, le développement, l'exploitation, la distribution et la commercialisation des produits et des services<sup>5</sup>. Lorsque les enfants se servent des technologies pour chercher protection et assistance, il convient de veiller à ce que ces outils soient faciles d'accès et adaptés à leur âge.
- **Protéger les données des enfants:** respecter les bonnes pratiques juridiques et éthiques en matière de données. Lorsque des moyens numériques sont mis à disposition pour venir en aide aux enfants, il convient d'établir des directives claires et éthiques en matière de traitement des données, afin de garantir le respect de la réglementation en matière de protection des données.
- **Agir ensemble pour la protection:** associer les parties prenantes concernées, telles que les organisations de la société civile, les établissements universitaires, les experts de la protection, les pouvoirs publics, les enfants, ainsi que les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires, à titre consultatif, afin de répondre aux besoins et de mettre en place des mesures de protection adéquates.

<sup>4</sup> Les cadres stratégiques devraient faire référence à des principes directeurs tels que la sécurité et la protection de la vie privée dès la conception, ainsi qu'à des recommandations internationalement reconnues, comme les [Lignes directrices de l'UIT sur la protection en ligne des enfants](#).

<sup>5</sup> Les principes de "sécurité dès la conception" ([Safety-by-design](#)) désignent des approches proactives qui intègrent la sécurité des enfants et la protection des utilisateurs dès la conception, au cours du développement et lors du déploiement des produits et services numériques. Au lieu de s'appuyer uniquement sur des mesures réactives, ces principes garantissent que les éléments de sécurité sont intégrés dès l'origine, ce qui permet de réduire les risques au minimum et de favoriser une innovation responsable. Ils jouent un rôle particulièrement important dans la création d'environnements en ligne sûrs, inclusifs et adaptés à l'âge des utilisateurs.

**Lignes d'assistance aux enfants et services similaires:** veiller à ce que les moyens numériques soient sûrs pour tous les enfants.

- **Préserver la sécurité des enfants:** veiller à ce que l'utilisation des moyens numériques soit sans danger pour les enfants et permette de recueillir leurs avis, en intégrant des fonctionnalités de sécurité intuitives et accessibles et en appliquant les normes de protection les plus élevées, tout en tenant compte du niveau de maturité et de développement des enfants.
- **Protéger les informations personnelles des enfants:** adopter des pratiques éthiques en matière de protection des données. Lorsque des moyens numériques sont incorporés dans les systèmes pour venir en aide aux enfants, il convient d'établir des directives claires et éthiques en matière de traitement des données, afin de garantir le respect de la réglementation en matière de protection des données.
- **Protéger les enfants grâce à un accès équitable:** s'efforcer en permanence d'améliorer l'accessibilité et la résilience des services d'aide en ligne, en veillant à ce qu'ils soient faciles d'accès pour tous les enfants, y compris lorsqu'ils sont en situation de handicap, disposent d'une largeur de bande limitée, vivent en zone rurale ou se trouvent dans une situation d'urgence. S'assurer du maintien de la communication en cas d'interruption.



## 2 - Progression: Étendre et diversifier les actions et les stratégies d'aide et de soutien aux enfants.

**Décideurs:** progresser en favorisant l'accès. Mettre en place des environnements où les enfants peuvent accéder à une protection et à un soutien par divers moyens. Étendre et renforcer les stratégies nationales visant à prévenir et à combattre la violence à l'égard des enfants en intégrant des moyens de sécurité numériques.

- **Progresser en renforçant la protection:** développer les approches en matière de protection de l'enfance en élaborant des politiques tournées vers l'avenir qui favorisent la transition des lignes téléphoniques d'assistance aux enfants vers des systèmes d'assistance numériques et inclusifs. Il s'agit notamment d'encourager l'utilisation des discussions en ligne, des applications mobiles et des réseaux sociaux pour atteindre les enfants qui pourraient ne pas faire appel aux permanences téléphoniques traditionnelles. Les politiques devraient également prévoir un financement et un soutien technique suffisants pour développer et maintenir ces services.
- **Progresser grâce à des technologies sûres:** promouvoir des technologies qui facilitent l'accès des enfants aux services de sécurité et de protection. Les politiques devraient encourager l'utilisation d'outils permettant de repérer, de prévenir et de signaler les situations de danger, et de mettre les enfants en relation avec les services de protection d'une manière sûre et efficace.

**Plates-formes technologiques numériques:** adopter une conception plus large et plus globale de la sécurité, qui facilite l'accès des enfants à la protection et à une assistance par le biais de plates-formes numériques.

- **Progresser en prévenant les préjudices:** utiliser les technologies pour repérer les signes précurseurs de danger, en s'appuyant sur les droits de l'enfant, le devoir de diligence raisonnable et les études d'impact, et mettre sans délai les enfants en relation avec un service d'assistance, tel que les lignes d'assistance aux enfants ou des services similaires.
- **Progresser en agissant face aux dangers:** optimiser, à l'échelle du secteur, les possibilités offertes aux enfants et aux jeunes d'accéder à une protection contre la violence en ligne et hors ligne grâce à la mise en place de services d'aide réactifs et sûrs.

**Lignes d'assistance aux enfants et services similaires:** progresser en multipliant et en diversifiant les moyens à intégrer dans des systèmes d'aide en ligne sécurisés en vue d'offrir des conseils et un soutien efficaces aux enfants et aux jeunes.

- **Progresser en élargissant l'offre en matière d'assistance:** continuer de diversifier efficacement les moyens d'accès à une aide en évaluant les avantages liés à l'intégration de plates-formes numériques dans le service proposé. Recenser les espaces en ligne les plus utilisés par les enfants et les jeunes, la manière dont ils y accèdent ainsi que les sujets sur lesquels les enfants recherchent de l'aide en ligne.
- **Progresser en tenant compte de la diversité des besoins:** offrir plusieurs moyens de communication simultanément et adapter les solutions de conseil à chacun d'entre eux, que ce soit par des pairs formés, des conseillers professionnels ou une combinaison des deux, afin de garantir que chaque enfant puisse bénéficier du soutien qui réponde au mieux à ses besoins.



### 3 - Partenariat: Faire équipe. La collaboration est la clé du succès.

**Décideurs:** encourager et mettre en place des partenariats multi-parties prenantes afin que les enfants reçoivent la protection et le soutien dont ils ont besoin par le biais de plates-formes numériques.

- **S'associer pour la protection numérique:** les gouvernements devraient mettre en place des partenariats stratégiques entre les plates-formes technologiques, les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires, ainsi que les institutions publiques, afin d'améliorer l'accès numérique à la protection et à une assistance, et de garantir une action coordonnée et intersectorielle contre la violence contre les enfants.

- **Collaborer pour l'innovation numérique:** les pouvoirs publics devraient promouvoir les partenariats public-privé favorables à l'innovation technologique dans le but de renforcer les systèmes de protection sociale et de mettre en place des plates-formes numériques efficaces pour les services d'aide destinés aux enfants, y compris les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires.

**Plates-formes technologiques numériques:** une approche collective est une approche réussie. Collaborer avec les acteurs de la protection de l'enfance et d'autres plates-formes numériques.

- **S'associer pour la protection numérique:** favoriser une collaboration intersectorielle stratégique en vue de promouvoir les possibilités qu'offrent les technologies pour venir en aide aux enfants. Collaborer et établir des partenariats avec des organismes publics, des acteurs de la protection de l'enfance, des lignes d'assistance aux enfants et des services similaires, ainsi qu'avec les initiatives menées par des enfants et des jeunes, afin d'aider et de soutenir directement les enfants subissant toute forme de préjudice.
- **Collaborer pour l'innovation numérique:** participer à des actions collaboratives. Faire converger les efforts collectifs et les solutions éprouvées pour améliorer et gérer l'utilisation des technologies en tant que moyen d'accéder à une assistance et à une aide.
- **Faire équipe pour un changement collectif:** évoluer ensemble. Échanger des informations, des connaissances, des solutions éprouvées et des enseignements tirés de l'expérience au sein du secteur sur la manière dont les technologies sont utilisées pour mettre les enfants en lien avec des services de protection, notamment pour repérer les situations de danger et y faire face.

**Lignes d'assistance aux enfants et services similaires:** une approche collective est une approche réussie. Encourager les partenariats intersectoriels.

- **S'associer pour la protection:** collaborer avec différentes parties prenantes, y compris les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, les organisations de la société civile, les opérateurs de télécommunication, les entreprises technologiques, les enfants et les jeunes, et d'autres entités concernées, afin de développer et d'étendre les services d'assistance en ligne.
- **Faire équipe pour un changement collectif:** adopter une démarche collaborative. Échanger des données, des bonnes pratiques, des analyses et des enseignements tirés de l'expérience afin d'améliorer en permanence les moyens d'assurer la protection et le soutien des enfants par le biais d'outils en ligne, et veiller à ce que ces collaborations s'inscrivent dans le cadre de protocoles et de mesures de protection clairement définis.
- **Collaborer pour l'innovation numérique:** établir des partenariats avec des entreprises spécialisées dans les technologies numériques. S'efforcer d'établir une collaboration directe avec les entreprises responsables des espaces en ligne utilisés par les enfants dans votre pays. Mettre en place conjointement des systèmes d'aide en ligne s'appuyant sur des technologies et des ressources innovantes, afin de garantir aux enfants qui en ont besoin une aide adaptée, accessible et sécurisée.
- **Travailler en partenariat:** se joindre aux réseaux de lignes d'assistance aux enfants et de services similaires, et utiliser les plates-formes mises à disposition pour partager les bonnes pratiques, les innovations et les expériences acquises dans le cadre de l'utilisation des technologies numériques.



#### 4 - Participer: Les enfants sont les plus grands experts. Faire participer activement et en toute sécurité les enfants et les jeunes

**Décideurs:** promouvoir et encourager la participation active et sûre des enfants à toutes les étapes des processus de protection des enfants.

- **Innover et protéger grâce à une participation active:** les décideurs devraient associer activement et de manière constructive les enfants à la conception des politiques, des technologies et des services qui ont une incidence sur leur sécurité et leur bien-être<sup>6</sup>. Cela suppose notamment de créer des solutions en collaboration avec les enfants, en les intégrant à chaque étape du processus, et d'encourager le secteur privé à en faire de même, afin de garantir que l'expérience, le point de vue et les revendications des enfants soient entendus sans que leur vie privée ni leur sécurité soient menacées.
- **Rendre la participation possible pour prévenir et combattre les violences:** les décideurs devraient encourager et soutenir les initiatives menées par des enfants en vue de prévenir et de signaler les violences. Il s'agit notamment de donner aux enfants les moyens d'agir en leur garantissant un accès sûr et rapide à des services adaptés.

**Plateformes de technologie numérique:** les utilisateurs sont les connaisseurs.

- **Protéger par la participation:** s'inspirer des solutions conçues par les enfants et les jeunes qui portent sur la protection au moyen des technologies numériques, notamment les approches entre pairs, les groupes de soutien communautaires au sein de vos plateformes, et autres.
- **Encourager la participation des enfants et des jeunes pour mettre les technologies au service de leur protection:** inviter régulièrement les enfants et les jeunes à participer activement à la conception et à l'évaluation des modalités d'utilisation des technologies numériques en tant que moyens d'accéder aux services d'aide et de soutien liés à leur protection et à leur bien-être.

**Lignes d'assistance aux enfants et services similaires:** reconnaître que les enfants jouent un rôle important dans les services en ligne et tenir compte de leur point de vue.

<sup>6</sup> L'Article 12 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant affirme le droit de tout enfant d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité. La participation active est un pilier fondamental des droits de l'enfant et joue un rôle essentiel dans l'élaboration des politiques, des technologies et des services qui ont une incidence sur la sécurité et le bien-être des enfants.

- **Encourager la participation tout au long du processus:** associer les enfants à la conception et à la prise de décision concernant les systèmes d'aide en ligne afin de s'assurer que ces derniers sont adaptés à leurs besoins et à leurs préférences. Il convient également de solliciter leur avis pour évaluer la qualité des services et des interactions, afin d'améliorer l'expérience d'utilisateur.
- **Encourager le retour d'information concernant les services:** continuer d'élaborer des cadres d'évaluation par les utilisateurs transparents, qui intègrent des facteurs tels que l'accessibilité, la réactivité et la satisfaction des utilisateurs, afin de garantir la responsabilité et l'amélioration continue de la prestation des services.
- **Encourager la participation active des enfants aux services d'aide:** renforcer les capacités des enfants à offrir un soutien entre pairs et promouvoir une culture dans laquelle les enfants n'hésitent pas à demander de l'aide et à signaler les problèmes, tout en leur assurant une protection et un accompagnement par des adultes.



5 - Promotion: S'engager, plaider et investir en faveur de plates-formes numériques qui protègent les enfants, en favorisant la prévention et la détection de la violence ainsi que les mesures d'intervention, afin de jeter les bases de la constitution d'un capital humain.

**Décideurs:** promouvoir les investissements, l'innovation, un accès éclairé ainsi que des solutions numériques éthiques, centrées sur l'enfant et fondées sur des données probantes, qui protègent les enfants et leur donnent les moyens d'agir, grâce à des infrastructures inclusives, à l'éducation et à la recherche continue.

- **Encourager les investissements:** favoriser des investissements durables dans la protection de l'enfance au moyen d'infrastructures numériques et de services basés sur l'intelligence artificielle (IA) qui garantissent un soutien rapide, accessible et efficace.
- **Développer les capacités:** renforcer les capacités de tous les acteurs intervenant dans la protection de l'enfance, y compris les professionnels de terrain, les spécialistes, les conseillers, les éducateurs, les agents des forces de l'ordre, les professionnels des secteurs judiciaire et de la santé, les spécialistes des technologies de l'information et de la communication, ainsi que les organisations communautaires.
- **Encourager l'innovation:** tirer parti de l'IA et des technologies émergentes pour mettre au point des outils de protection et de soutien éthiques et respectueux des droits de l'enfant, par exemple pour la détection des risques en temps réel et les signalements sécurisés, qui reposent sur une infrastructure inclusive et la maîtrise des outils numériques.
- **Promouvoir un accès éclairé et sécurisé:** proposer des ressources pédagogiques destinées aux enfants ainsi que des programmes de formation au numérique aux enfants, aux familles et aux éducateurs afin qu'ils puissent accéder en toute sécurité aux services d'aide en ligne. Sensibiliser le public à l'existence de lignes d'assistance aux enfants et d'outils numériques spécialement adaptés à leurs besoins selon leur degré de développement, pour les aider à utiliser les technologies à des fins de protection et de soutien, et favoriser

une culture qui encourage enfants et adultes à demander de l'aide et à signaler les problèmes.

- **Promouvoir les solutions fondées sur des données probantes:** encourager les travaux de recherche sur l'efficacité des outils numériques dans l'aide apportée aux enfants pour accéder à une protection et à un soutien lorsqu'ils sont confrontés à des situations de danger, y compris en ligne.

**Plates-formes technologiques numériques:** s'engager et se mobiliser en faveur des technologies numériques pouvant aider les enfants à bénéficier d'une protection et d'une assistance.

- **Consentir des investissements:** investir dans la sécurité des enfants en allouant les ressources nécessaires aux dispositifs permettant aux enfants d'accéder à une protection et à une assistance lorsqu'ils utilisent les plates-formes numériques.
- **Recueillir des données probantes sur l'impact:** évaluer la portée de l'approche adoptée par l'organisation en matière d'accès des enfants aux systèmes de protection au moyen des technologies numériques. Élaborer des indicateurs pour évaluer dans quelle mesure vos plates-formes contribuent à faciliter l'accès des enfants à la protection et à une assistance.
- **Promouvoir le travail d'équipe:** encourager la participation de ses collègues. S'engager en faveur de la protection de l'enfance au sein de l'entreprise, en sensibilisant ses collègues et en leur donnant les moyens de bien comprendre le rôle positif que les technologies peuvent jouer pour permettre aux enfants d'accéder à la protection et à l'aide dont ils ont besoin.
- **Aller plus loin:** se démarquer dans le secteur. Défendre la capacité des technologies à mettre les enfants en relation avec des services de protection et d'aide.

**Lignes d'assistance aux enfants et services similaires:** utiliser les moyens numériques pour promouvoir un engagement accru.

- **Promouvoir une protection fondée sur les données:** utiliser les technologies numériques pour collecter des indicateurs, mener des analyses et compiler des preuves exploitables. Utiliser ces données pour orienter les programmes et les politiques de protection de l'enfance, et pour plaider en faveur d'investissements supplémentaires dans la protection et le bien-être des enfants.
- **Soutenir les experts de terrain:** renforcer les capacités et les compétences numériques des conseillers et des professionnels afin qu'ils puissent répondre aux besoins des enfants en matière de protection via les moyens de communication en ligne.
- **Favoriser la collaboration:** encourager une collaboration globale en partageant votre expertise afin de renforcer les plates-formes technologiques qui facilitent l'accès des enfants à la protection et à un soutien.

# Perspectives et éclairages inspirant les principes directeurs PoP

## Élaboration des principes directeurs PoP: Un processus axé sur les données

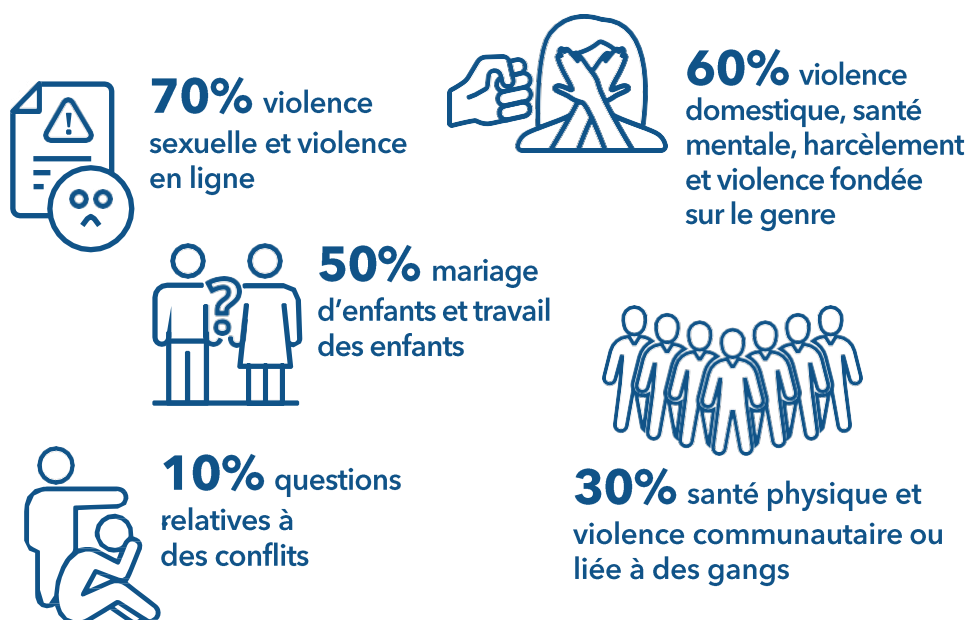
Afin de mieux comprendre la manière dont les enfants utilisent les plates-formes numériques pour accéder à la protection et aux services d'aide, l'initiative PoP a recueilli des informations auprès des principales parties prenantes ainsi que leurs points de vue. Ces éléments ont éclairé l'élaboration des principes directeurs PoP. La section suivante résume les informations recueillies ainsi que les moyens utilisés pour les obtenir. Cette section n'a pas pour but d'analyser de façon exhaustive la manière dont les enfants utilisent les plates-formes numériques pour accéder à la sécurité et à la protection, mais vise plutôt à rendre compte des points de vue et des réflexions partagés par les organisations consultées.

Figure 1 - Données recueillies sur les problèmes rencontrés par les lignes d'assistance aux enfants et les services similaires

### Les lignes d'assistance téléphoniques pour enfant passent au numérique

Données issues de 143 lignes d'assistance téléphonique pour enfants dans 83 pays.

Informations clés sur les motifs d'appel:



Source: UIT

## Les lignes d'assistance aux enfants passent au numérique

L'initiative PoP a dressé une cartographie mondiale des services nationaux qui comportent des systèmes d'aide et de conseil aux enfants basés sur l'Internet. Les données ont été recueillies dans le cadre d'une enquête en ligne visant à mieux connaître les types de services, les technologies utilisées, les moyens de communication, les formes de violence traitées, ainsi que les avantages et les problèmes des systèmes de protection des enfants en ligne<sup>7</sup>. Au total, 143 lignes d'assistance aux enfants et services similaires issus de 83 pays ont apporté des informations précieuses, qui mettent en évidence la diversité et la grande adaptabilité des systèmes de protection des enfants en ligne<sup>8</sup>. Les principales conclusions sont résumées ci-dessous.

La plupart des services interrogés ont été mis en place par des organisations de la société civile, et en second lieu, par des initiatives gouvernementales. Leurs tâches principales consistent notamment à proposer des conseils, à recueillir les signalements de violences et à fournir des informations aux enfants, aux jeunes, aux filles et aux femmes. Dans la plupart des pays, les lignes d'assistance aux enfants fonctionnent via différents moyens de communication; les services téléphoniques restent les plus utilisés, tandis que les plates-formes en ligne servent généralement d'outils complémentaires. Toutefois, certains services ont été créés exclusivement en ligne et continuent de fonctionner uniquement sous cette forme.

Ces services en ligne couvrent un large éventail de risques, qui ne se limitent pas aux dangers liés à l'Internet. Plus de 70% des cas pris en charge par les services concernent des violences sexuelles et des violences en ligne; plus de 60% des cas ont trait à la violence domestique, à la santé mentale, au harcèlement et à la violence contre des filles et des femmes; plus de 50% des cas sont liés au mariage des enfants et au travail des enfants; plus de 30% des cas portent sur la santé physique et la violence communautaire ou liée aux gangs; et plus de 10% des cas concernent des questions liées aux conflits armés.

Les utilisateurs qui passent par des plates-formes en ligne peuvent interagir avec divers intervenants, notamment des professionnels de la protection de l'enfance, des travailleurs sociaux, des spécialistes de la santé mentale et des pairs. L'entraide entre pairs et les services de santé mentale occupent une place particulièrement importante dans certaines régions.

---

<sup>7</sup> Les informations communiquées dans le cadre de cette enquête ont été fournies sur la base d'une participation volontaire et ne doivent pas être jugées représentatives à l'échelle mondiale ou régionale.

<sup>8</sup> Albanie, République algérienne démocratique et populaire, République d'Azerbaïdjan, Royaume de Bahreïn, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Botswana, République fédérative du Brésil, République de Bulgarie, Burkina Faso, Royaume du Cambodge, Canada, Chili, République populaire de Chine, République de Colombie, Costa Rica, République de Chypre, Danemark, République dominicaine, République d'El Salvador, République fédérale démocratique d'Éthiopie, Finlande, France, République de Gambie, Ghana, Grèce, République du Guatemala, République de Guinée, Hongrie, République de l'Inde, Irlande, Italie, République de Côte d'Ivoire, Jamaïque, Japon, République du Kazakhstan, République du Kenya, République des Palaos, Liban, République de Lituanie, République du Mali, Malte, République de Maurice, Mexique, République de Moldova, Royaume du Maroc, République du Mozambique, République de Namibie, République des Pays-Bas, Nouvelle Zélande, République fédérale du Niger, République fédérale du Nigéria, Norvège, État de Palestine, République des Philippines, République de Pologne, Portugal, Roumanie, République du Rwanda, Saint-Vincent-et-Grenadines, Arabie saoudite, République de Serbie, Sierra Leone, République slovaque, République de Slovénie, République de Corée, Espagne, République de Suède, Confédération suisse, République arabe syrienne, Taïwan-Province de Chine, République-Unie de Tanzanie, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, République de Türkiye, République de l'Ouganda, Ukraine, Émirats arabes unis, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, États-Unis d'Amérique, République socialiste du Viet Nam, République de Zambie.

Sur le plan technologique, les prestataires de services privilégient les plates-formes qui prennent en charge plusieurs moyens de communication, tels que la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, les plates-formes de jeux et les discussions en ligne.

## **La contribution des technologies numériques au renforcement des lignes d'assistance aux enfants**

### ***Polyvalence et conception centrée sur l'utilisateur***

Les plates-formes et services numériques accessibles via des applications, des portails web, des messageries instantanées ou des réseaux sociaux peuvent permettre un accès plus souple aux services d'aide destinée aux enfants et aux jeunes. En fonction des possibilités, les utilisateurs peuvent choisir le moyen de communication et le type d'interaction qui leur conviennent le mieux, qu'il s'agisse d'un entretien individuel avec un conseiller, d'un soutien par leurs pairs ou de discussions de groupe encadrées. Contrairement aux appels vocaux, les plates-formes en ligne peuvent permettre des interactions simultanées entre plusieurs utilisateurs. Ces moyens de communication peuvent également permettre d'entrer en contact avec les enfants où qu'ils se trouvent, puisqu'ils sont en ligne, pour plus de confidentialité, d'anonymat et de réconfort, des éléments particulièrement importants lorsqu'il s'agit d'aborder des sujets délicats, tels que la violence ou la santé mentale.

### ***Efficacité de l'appui et de la gestion des cas***

Lorsqu'ils sont disponibles, les systèmes en ligne permettent de mener des conversations prolongées avec plus de souplesse que les appels téléphoniques classiques, en offrant aux utilisateurs la possibilité de mettre la conversation en pause et de la reprendre sans perdre la continuité. Les conseillers peuvent accéder à l'historique des conversations, partager des ressources en temps réel et gérer plusieurs cas simultanément. Ces systèmes en ligne offrent également une grande souplesse aux conseillers pour fournir une assistance à distance, ce qui permet d'assurer ces services à différents moments de la journée. Bien que les lignes d'assistance puissent avoir des préoccupations concernant la confidentialité des données, certaines utilisent l'IA pour repérer et hiérarchiser les cas urgents<sup>9</sup>. Les outils numériques permettent également de rationaliser la coordination interne, la gestion des profils et le partage sécurisé des données, ce qui améliore la qualité et la réactivité des services.

### ***Étendre la portée et renforcer la promotion***

Les moyens numériques permettent de toucher davantage de personnes et offrent aux services d'assistance la possibilité d'aider et d'accompagner plus d'utilisateurs de manière efficace. Ils permettent d'orienter les enfants vers les services appropriés en temps réel, réduisent les coûts opérationnels et facilitent la collecte de données sur les besoins et les expériences des enfants. Ces données anonymisées, associées à des analyses utilisant de plus en plus l'intelligence artificielle, peuvent servir de base à l'élaboration de programmes, de politiques et de campagnes de sensibilisation, à condition que leur gestion soit soumise à des normes rigoureuses en matière de protection de la vie privée et de protection de l'enfance.

---

<sup>9</sup> Certaines parties prenantes choisissent de négocier des accords de non-conservation des données avec les systèmes d'IA ou adoptent des solutions open source pour garantir que les données sensibles sont conservées en toute sécurité au sein de l'infrastructure de la ligne d'assistance.

## Décryptage des défis que posent les lignes d'assistance numériques destinées aux enfants

### *Difficultés rencontrées par les utilisateurs des lignes d'assistance aux enfants*

*Exposition aux risques en ligne:* si les plates-formes numériques offrent un accès à une assistance, elles exposent également les enfants à l'environnement numérique et, par conséquent, peuvent les exposer aux dangers qui y sont associés.

*Protéger les données et la vie privée des enfants:* les plates-formes d'assistance numérique exposent les enfants à l'environnement numérique et, par conséquent, aux problèmes liés à la protection des données et de la vie privée. Les lignes d'assistance doivent concilier accessibilité et protection de la vie privée et des données, en particulier lorsqu'ils passent par des plates-formes tierces, telles que les réseaux sociaux ou les applications de jeux.

*Absence de signaux non verbaux:* la plupart des systèmes numériques utilisés par les lignes d'assistance aux enfants pour venir en aide aux enfants et aux jeunes fonctionnent par écrit et ne permettent de percevoir ni le ton de la voix ni le langage corporel, ce qui complique la tâche des conseillers lorsqu'il s'agit d'évaluer l'état émotionnel des jeunes ou de détecter leur détresse et peut entraver la mise en place d'interventions rapides.

*Garder le contact:* les plates-formes numériques permettent aux utilisateurs de se connecter et de se déconnecter à leur guise. Si cet aspect peut être un avantage du point de vue de l'enfant, il peut tout aussi bien rendre difficiles la continuité et la cohérence des échanges et de la communication. Les enfants peuvent décrocher pour diverses raisons, et ne pas revenir.

*Accès limité:* tous les enfants ne disposent pas d'un accès fiable à des appareils numériques, aux données mobiles ou au WiFi. Des obstacles tels que les normes de genre, les facteurs culturels, le coût et la disponibilité des technologies peuvent limiter l'accès aux services d'aide aux enfants en ligne.

### *Difficultés rencontrées par les organisations de protection de l'enfance*

*Besoins liés aux ressources:* le recours à de nouveaux moyens numériques entraîne une augmentation des coûts opérationnels liés au développement technologique, à la maintenance, à la formation du personnel et à l'augmentation des effectifs nécessaire pour répondre à la demande croissante.

*Besoins en matière d'adaptation:* les outils numériques doivent être adaptés aux divers besoins des utilisateurs, notamment en ce qui concerne les langues disponibles et l'accessibilité pour les enfants en situation de handicap. Une approche uniforme serait inefficace.

*Limites relatives aux données et aux plates-formes:* certaines des plates-formes technologiques utilisées par les enfants pour trouver protection et assistance peuvent comporter des risques pour leur vie privée; les lignes d'assistance aux enfants doivent donc gérer ces risques tout en garantissant une interaction sûre et éthique.

## Les technologies numériques, vecteurs de protection: observations sur les réseaux sociaux et les plates-formes de jeux

L'initiative PoP a recueilli des informations sur les réseaux sociaux et les plates-formes de jeux afin de comprendre de quelle manière les enfants utilisent les espaces numériques lorsqu'ils cherchent sécurité et soutien. Les résultats montrent que les enfants se tournent souvent vers ces plates-formes lorsqu'ils sont confrontés à des situations dangereuses ou qu'ils en ont peur, notamment en cas de harcèlement, de cyberharcèlement, de problèmes de santé mentale, de violences sexuelles et de violences domestiques. Les réseaux sociaux et les plates-formes de jeux peuvent souvent servir de points d'accès à d'autres formes de protection et d'assistance.

Les enfants entrent parfois en contact avec des services d'assistance par le biais de centres d'aide intégrés aux plates-formes, de liens vers des lignes d'assistance aux enfants ou des communautés de pairs, ou encore en recherchant des informations spécifiques. De nombreuses plates-formes réagissent à cette situation en s'associant à des lignes d'assistance aux enfants, en intégrant des outils de gestion de crise, en faisant appel à des modérateurs de confiance et en intégrant des contenus relatifs à la sécurité directement dans l'expérience d'utilisateur, bien que cela manque parfois de cohérence et de planification stratégique.

### Des mesures efficaces

La collaboration intersectorielle a permis d'étendre la portée des services de protection des enfants, notamment grâce au partenariat entre les plates-formes technologiques numériques et les lignes d'assistance aux enfants, qui orientent ou guident les utilisateurs vers des services de protection des enfants lorsque cela est nécessaire. Les partenariats locaux contribuent également en permettant aux plates-formes mondiales de mettre les enfants en relation avec les services de protection de l'enfance propres à chaque pays.

Les technologies numériques peuvent également contribuer à la détection précoce des risques et permettre d'offrir un soutien à la fois personnalisé et anonyme au sein des espaces en ligne que les enfants fréquentent quotidiennement. Elles peuvent également faciliter la diffusion d'informations relatives à la protection afin de prévenir les dangers avant qu'ils ne se produisent.

Les communautés d'entraide entre pairs au sein des plates-formes jouent un rôle précieux en ce qui concerne les questions de santé mentale et de discrimination.

### Défis à relever

#### *Difficultés relatives au public*

*Flexibilité, multilinguisme et compatibilité avec divers appareils:* les enfants utilisent une grande variété de plates-formes, d'appareils et de langues; il est donc essentiel de proposer des solutions flexibles, passant par divers moyens de communication, capables de fonctionner avec différentes technologies et sur différents appareils, et accessibles en plusieurs langues.

*Protéger la vie privée dans les espaces numériques sensibles:* la protection de la vie privée est un enjeu majeur lorsque l'on aborde les questions relatives à la protection de l'enfance, notamment en ce qui concerne la collecte et l'utilisation des données à caractère personnel des enfants lorsque des lignes d'assistance aux enfants et des services similaires passent par ces plates-formes pour venir en aide aux enfants.

*Ce qu'on entend par "aide et soutien"*: la définition de ces termes varie considérablement et les approches en la matière doivent pouvoir s'adapter aux différents besoins et attentes des enfants.

#### *Difficultés sur le plan de la collaboration*

*Du niveau mondial au niveau local*: les problèmes revêtent une dimension mondiale, mais les solutions à apporter sont locales. Les plates-formes mondiales devraient s'associer à des lignes d'assistance aux enfants et à des services similaires afin d'orienter les cas vers des structures locales capables de répondre aux besoins des enfants en matière de protection; toutefois, il peut être difficile de trouver la structure appropriée dans chaque pays.

*L'augmentation de la demande face à des capacités limitées*: les plates-formes technologiques craignent que les services locaux ne disposent pas des capacités et des ressources nécessaires pour gérer l'augmentation de la demande engendrée par la transmission des cas au moyen des plates-formes.

#### *Difficultés internes des entreprises de plates-formes numériques*

*Préciser en interne à qui incombe la responsabilité de mettre les enfants en relation avec des services de protection numérique*: de nombreuses plates-formes numériques ont du mal à déterminer quelle équipe interne est chargée de mettre les enfants en relation avec les services de protection et d'aide, en particulier lorsque le préjudice subi n'est pas directement lié à une activité en ligne, car les cadres conventionnels de sécurité et de confidentialité imposent généralement aux entreprises de traiter les préjudices résultant de leurs propres services.

*Remédier aux difficultés internes liées à l'intégration des technologies*: sur le plan technique, les données recueillies ont montré que certaines entreprises doivent procéder à des intégrations techniques complexes pour mettre les enfants en relation avec des services externes de protection de l'enfance, tels que les lignes d'assistance aux enfants. Il peut falloir intégrer de tels services externes à la plate-forme afin de proposer des services de conseil directs, dont l'efficacité devra faire l'objet d'une évaluation continue. Des obstacles d'ordre juridique, financier et procédural sont susceptibles de compliquer davantage l'intégration des lignes d'assistance aux enfants et des services de protection connexes dans les infrastructures des plates-formes.

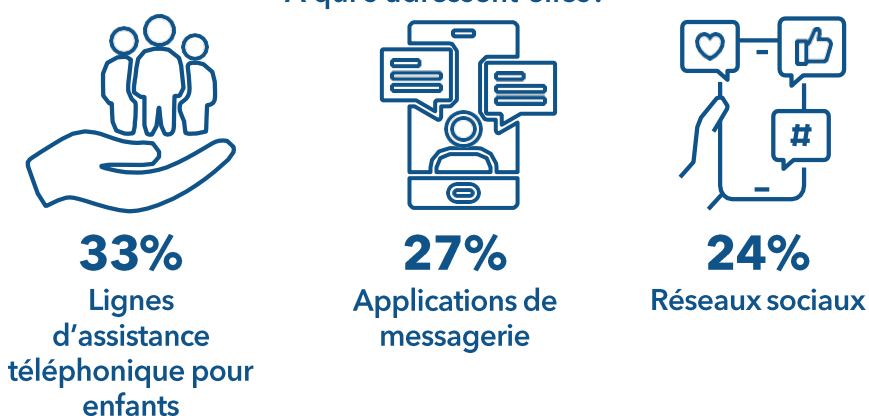
Figure 2 - Vers qui les enfants et les jeunes se tournent-ils pour obtenir de l'aide?

## Le point de vue des jeunes et des enfants

D'après un sondage en ligne auquel ont participé environ **600 personnes de 87 pays.**

**76%** ont déclaré recourir aux plateformes en ligne pour obtenir de l'aide.

À qui s'adressent-elles?



Source: UIT

### Les plates-formes numériques, vecteur de la sécurité: Observations sur les enfants et les jeunes

L'initiative PoP a recueilli des informations auprès d'enfants et d'adolescents sur la manière dont ils utilisent les plates-formes numériques pour accéder à des services de sécurité et de protection, dans le cadre d'un sondage en ligne<sup>10</sup> et d'entretiens approfondis avec des jeunes qui ont orienté l'élaboration de solutions numériques permettant à leurs pairs d'accéder à des services de sécurité et de protection. Ce sondage en ligne a été mené auprès de près de 600 enfants et adolescents de 87 pays afin d'étudier leurs comportements lorsqu'ils sollicitent de l'aide parce qu'ils se sentent mal à l'aise ou en danger. Une majorité de 76% a déclaré se tourner toujours ou parfois vers les plates-formes en ligne pour obtenir de l'aide. À la question de savoir auprès de qui ils cherchent concrètement de l'aide, la plupart ont répondu les lignes d'assistance en ligne destinées aux enfants (33%), les applications de messagerie (27%) et les réseaux sociaux (24%).

<sup>10</sup> Ce sondage en ligne a été diffusé en février 2024 et demandait aux enfants et aux jeunes s'ils cherchaient de l'aide sur l'Internet lorsqu'ils se sentaient en danger ou mal à l'aise. Ces travaux sont antérieurs à l'essor rapide des systèmes d'intelligence artificielle et ne traitaient pas particulièrement des modes d'interaction avec l'IA.

Des entretiens approfondis menés auprès de jeunes ayant mis au point diverses solutions en ligne pour permettre à leurs pairs d'accéder à des services de sécurité et de soutien<sup>11</sup> ont confirmé une fois de plus que les enfants et les jeunes sont de plus en plus nombreux à se tourner vers les environnements numériques, non seulement comme moyen de communication et d'apprentissage, mais aussi comme un moyen essentiel d'accéder à une protection lorsqu'ils sont confrontés à des situations dangereuses, que ce soit en ligne ou dans la vie réelle. Certaines initiatives menées par des jeunes<sup>12</sup> dépassent le simple cadre de la sensibilisation pour proposer des outils interactifs, des espaces sécurisés et des dispositifs gérés par des pairs qui aident les enfants à repérer les risques tels que les escroqueries en ligne, la désinformation, la sollicitation d'enfants à des fins sexuelles ("grooming") ou les interactions dangereuses. Avant tout, ces solutions visent également à faciliter l'accès aux sources d'aide officielles, y compris les lignes d'assistance, les services de transfert des cas et les fonctionnalités d'aide d'urgence intégrées aux applications. Dans le cadre de simulations, de modules de formation et d'échanges entre pairs, les jeunes transmettent à leurs pairs non seulement des connaissances, mais aussi des pistes concrètes pour trouver protection et soutien en cas de besoin.

### *Des solutions efficaces émanant des jeunes*

D'après les jeunes ayant élaboré certaines de ces solutions qui ont été interrogés, la protection et le soutien apportés par des moyens en ligne sont particulièrement efficaces du fait de l'anonymat et de l'accessibilité de ces solutions, et parce qu'elles ont été conçues par des jeunes eux-mêmes (les jeunes et les enfants comprenant mieux les besoins de leurs pairs). Les jeunes se sentent plus à l'aise pour demander de l'aide lorsqu'ils peuvent le faire en toute confidentialité, sans craindre d'être exposés au regard des autres ou d'être jugés. Le soutien par messagerie, les forums communautaires entre pairs et les représentants pour la jeunesse contribuent également à rapprocher les enfants dans le besoin des services qui sont à leur disposition.

### *Principaux défis auxquels sont confrontés les jeunes dans l'élaboration de solutions*

Toutefois, bien que ces solutions proposées par des jeunes aient des effets positifs, leur élaboration et leur mise en œuvre s'accompagnent de défis de taille, tels que la difficulté pour les jeunes de concevoir des contenus accessibles et attrayants pour un large éventail d'âges, allant des plus jeunes enfants aux adolescents plus âgés. Par ailleurs, si certaines de ces solutions proposées par des jeunes visent à favoriser le dialogue, elles manquent souvent des infrastructures nécessaires pour organiser des discussions ouvertes sur les risques en ligne.

---

<sup>11</sup> Dans le cadre de l'initiative PoP, des entretiens ont été menés avec les jeunes à l'origine des initiatives Masterclass ("Votre vie en ligne: restez en sécurité, gardez le contrôle") et Ethesab, ainsi qu'avec des enfants membres du comité consultatif de Childnet.

<sup>12</sup> Dans le présent document, l'expression "solutions menées/proposées par des enfants et des jeunes" désigne les initiatives, les outils et les lieux sûrs créés ou conçus par les enfants et les jeunes eux-mêmes. Il peut s'agir notamment de réseaux entre pairs, d'applications, de plates-formes interactives ou de groupes communautaires qui fournissent des conseils, des informations ou des moyens d'aide. Bien qu'il ne s'agisse pas de services officiels de protection de l'enfance, ces solutions font souvent office de relais pour mettre les jeunes en relation avec des dispositifs officiels (par exemple, les lignes d'assistance, les numéros d'urgence ou les services de conseil) ou avec des réseaux informels d'aide et d'assistance.

Cela peut potentiellement exposer les enfants à divers risques<sup>13</sup>, tels que la désinformation et les fausses informations, les contenus préjudiciables, la divulgation excessive d'informations personnelles, tant en public qu'en privé, la radicalisation, ainsi que diverses formes de violence, notamment la violence domestique et le grooming.

Les structures dirigées par des jeunes, bien qu'elles favorisent leur autonomisation, peuvent être confrontées à des difficultés en matière de continuité, de coordination et de visibilité, en particulier dans les situations de crise, faute de moyens financiers et de soutien suffisants. Dans certains pays, les jeunes développeurs font face à des contraintes politiques, à des risques pour leur sécurité et à un accès limité aux financements ou aux partenariats. Certains doivent parfois même agir dans la clandestinité, en misant sur l'instauration d'un climat de confiance et un développement progressif pour éviter toute interdiction. La fracture numérique reste également un sujet de préoccupation: le fait que certains enfants n'aient pas accès à des appareils ou à une connexion Internet les prive de l'accès aux ressources destinées à la protection de l'enfance. Enfin, si les jeunes interrogés ont estimé que la question de la sécurité en ligne était relativement bien traitée, ils ont toutefois jugé que l'accompagnement des enfants face aux situations de danger dans la vie réelle restait un défi.

Ces défis soulignent la nécessité de disposer d'environnements numériques inclusifs et adaptables, disposant des ressources nécessaires, qui puissent véritablement faire office d'infrastructures de protection pour tous les enfants et les jeunes.

## Renforcer la sécurité et la protection en ligne des enfants et des jeunes

Les interactions des enfants avec la sphère numérique sont dynamiques, multiples et étroitement liées à leur sentiment de sécurité et de protection, laquelle comprend le soutien auquel ils peuvent avoir accès en ligne. Les plates-formes numériques ne sont pas seulement des endroits où les enfants peuvent être exposés à des risques, mais elles constituent également des portes d'accès essentielles au soin, aux liens sociaux, à l'assistance et au soutien, que les enfants eux-mêmes façonnent souvent de manière innovante.

Les principes directeurs présentés dans le présent document tiennent compte de cette double réalité et appellent à un changement de paradigme: plutôt que de considérer l'environnement numérique uniquement comme un espace à régler, il s'agit de reconnaître qu'il peut être conçu et exploité dans le but précis de garantir le respect des droits des enfants.

Ces cinq principes directeurs ont un caractère volontaire et ambitieux. Ils encouragent toutes les parties prenantes, notamment les décideurs, les plates-formes technologiques, la société civile et les prestataires de services, à ne pas se limiter aux normes minimales et à repenser la protection de l'enfance à l'ère du numérique. Ils préconisent une approche globale dans laquelle les espaces numériques sont sûrs, tout en offrant des moyens fiables d'accéder à une protection et à un soutien. Les mécanismes de prévention, d'intervention et de rétablissement devraient être intégrés aux plates-formes que les enfants utilisent déjà et qui leur sont familières.

<sup>13</sup> Dans ce contexte, les risques en ligne sont évoqués conformément au [cadre des 4C](#), qui classe les risques auxquels les enfants sont exposés dans les environnements numériques en quatre domaines principaux: **contenu** (exposition à des contenus préjudiciables ou inappropriés), **contact** (interactions avec des personnes potentiellement dangereuses), **conduite** (comportement des enfants en ligne, notamment le cyberharcèlement ou le partage de contenus à risque) et **contrat** (risques liés à l'exploitation commerciale, tels que l'utilisation abusive des données personnelles ou les coûts cachés). Ce cadre est largement utilisé pour orienter les stratégies de sécurité numérique axées sur les enfants.

À l'avenir, il faudra poursuivre sans relâche les efforts de sensibilisation pour garantir que chaque enfant puisse avoir accès à ces outils numériques cruciaux. Afin d'exploiter toutes les possibilités offertes par les technologies pour protéger les enfants, il est nécessaire d'adopter une approche coordonnée multi-parties prenantes, qui rassemble les pouvoirs publics, les entreprises technologiques, les services de protection de l'enfance, la société civile et les enfants eux-mêmes. Une telle approche consisterait notamment à investir dans la prévention des violences, à renforcer les services d'assistance aux enfants et à développer des technologies éthiques et inclusives qui garantissent la protection de la vie privée et le respect des droits en matière de données. En plus de la protection, les parties prenantes qui conçoivent et exploitent des plates-formes et des services numériques devraient promouvoir la résilience, un développement axé sur les points forts de chacun et des expériences positives durant l'enfance, en reconnaissant que la technologie est un outil et que ses effets dépendent de la manière dont elle est conçue et utilisée.

Les enfants doivent être pleinement associés à l'élaboration de ces solutions. Leur participation à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des outils numériques garantit que les interventions sont pertinentes, efficaces et ancrées dans l'expérience. Il est tout aussi important de mener une action continue d'éducation et de sensibilisation auprès des enfants, des personnes qui s'occupent d'eux, des éducateurs et des prestataires de services afin de promouvoir une utilisation sûre des technologies numériques et un recours éclairé aux services d'aide.

Enfin, cette action doit encourager la recherche et les approches fondées sur des données probantes afin de suivre et d'évaluer les mesures de protection numérique. Ce n'est que par un apprentissage et une adaptation continus que nous pourrons faire en sorte de mettre les technologies numériques véritablement au service de l'intérêt supérieur des enfants, non seulement en leur donnant accès à une aide, mais aussi en les rassurant quant à leur sécurité, leur soutien et leur bien-être dans un monde de plus en plus connecté.

Ces principes directeurs viennent compléter les cadres internationaux existants en matière de sécurité en ligne et de droits des enfants dans l'environnement numérique. Plutôt que de se substituer aux initiatives existantes, ils visent à les renforcer, grâce à la collaboration, à l'innovation et à une approche centrée sur les droits de l'enfant. Ces principes directeurs sont appelés à évoluer dans le cadre de consultations et de mises à jour périodiques afin de rester pertinents.

Ils peuvent être adoptés ou incorporés dans des cadres mondiaux plus larges, afin d'éviter les doublons et de privilégier la cohérence. La mise en œuvre concrète de ces principes peut prendre la forme de codes de conduite d'application volontaire ou de leur intégration dans des stratégies nationales ou d'autres cadres connexes.

La protection en ligne des enfants est une responsabilité partagée. C'est en nous appuyant sur les principes directeurs PoP et en veillant à ce que toutes les parties prenantes assument leurs responsabilités que nous pourrons œuvrer ensemble pour garantir que les plates-formes et les services numériques contribuent à la protection des enfants, non seulement en les préservant de tout danger, mais aussi en leur donnant les moyens de demander de l'aide, d'accéder aux services dont ils ont besoin et de s'épanouir.

## Partenaires



En partenariat avec:



**Union internationale des télécommunications (UIT)**  
**Bureau de développement des télécommunications (BDT)**  
**Bureau du Directeur**  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Courriel: [bdtdirector@itu.int](mailto:bdtdirector@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5035/5435

**Bureau de l'adjoint au directeur**  
**Département de la coordination des opérations**  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Courriel: [bdtdeputydir@itu.int](mailto:bdtdeputydir@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5131

**Département des réseaux numériques et de l'environnement**

Courriel: [bdt-dne@itu.int](mailto:bdt-dne@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5421

**Département de la société de connaissances numériques**

Courriel: [bdt-dks@itu.int](mailto:bdt-dks@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5900

**Département des projets, des partenariats et des compétences numériques**

Courriel: [bdt-pps@itu.int](mailto:bdt-pps@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5447

## Afrique

### Ethiopie

**Bureau régional de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
Gambia Road  
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3<sup>rd</sup> floor  
P.O. Box 60 005  
Addis Ababa  
Éthiopie  
Courriel: [itu-ro-africa@itu.int](mailto:itu-ro-africa@itu.int)  
Tél.: +251 11 551 4977  
Tél.: +251 11 551 4855  
Tél.: +251 11 551 8328  
Fax: +251 11 551 7299

### Cameroun

**Bureau de zone de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
Immeuble CAMPOST, 3<sup>ème</sup> étage  
Boulevard du 20 mai  
Boîte postale 11017  
Yaoundé  
Cameroun  
Courriel: [itu-yaounde@itu.int](mailto:itu-yaounde@itu.int)  
Tél.: + 237 22 22 9292  
Tél.: + 237 22 22 9291  
Fax: + 237 22 22 9297

### Sénégal

**Bureau de zone de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
8, Route du Méridien Président  
Immeuble Rokhaya, 3<sup>ème</sup> étage  
Boîte postale 29471  
Dakar – Yoff  
Sénégal  
Courriel: [itu-dakar@itu.int](mailto:itu-dakar@itu.int)  
Tél.: +221 33 859 7010  
Tél.: +221 33 859 7021  
Fax: +221 33 868 6386

### Zimbabwe

**International Telecommunication Union (ITU) Area Office**  
USAF POTRAZ Building  
877 Endeavour Crescent  
Mount Pleasant Business Park  
Harare  
Zimbabwe  
Courriel: [itu-harare@itu.int](mailto:itu-harare@itu.int)  
Tél.: +263 242 369015  
Tél.: +263 242 369016

## Amériques

### Brésil

**União Internacional de Telecomunicações (UIT)**  
**Bureau régional**  
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo  
Magalhães,  
Bloco "E", 10<sup>º</sup> andar, Ala Sul  
(Anatel)  
CEP 70070-940 Brasilia - DF  
Brazil

Courriel: [itubrasilia@itu.int](mailto:itubrasilia@itu.int)  
Tél.: +55 61 2312 2730-1  
Tél.: +55 61 2312 2733-5  
Fax: +55 61 2312 2738

### La Barbade

**International Telecommunication Union (ITU) Bureau de zone**  
United Nations House  
Marine Gardens  
Hastings, Christ Church  
P.O. Box 1047  
Bridgetown  
Barbados

Courriel: [itubridgetown@itu.int](mailto:itubridgetown@itu.int)  
Tél.: +1 246 431 0343  
Fax: +1 246 437 7403

### Chili

**Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**  
**Oficina de Representación de Área**  
Merced 753, Piso 4  
Santiago de Chile  
Chili

Courriel: [itusantiago@itu.int](mailto:itusantiago@itu.int)  
Tél.: +56 2 632 6134/6147  
Fax: +56 2 632 6154

### Honduras

**Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**  
**Oficina de Representación de Área**  
Colonia Altos de Miramontes  
Calle principal, Edificio No. 1583  
Frente a Santos y Cía  
Apartado Postal 976  
Tegucigalpa  
Honduras

Courriel: [itutegucigalpa@itu.int](mailto:itutegucigalpa@itu.int)  
Tél.: +504 2235 5470  
Fax: +504 2235 5471

## Etats arabes

### Egypte

**Bureau régional de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
Smart Village, Building B 147,  
3<sup>rd</sup> floor  
Km 28 Cairo  
Alexandria Desert Road  
Giza Governorate  
Cairo  
Egypt  
Courriel: [itu-ro-arabstates@itu.int](mailto:itu-ro-arabstates@itu.int)  
Tél.: +202 3537 1777  
Fax: +202 3537 1888

## Asie-Pacifique

### Thaïlande

**Bureau régional de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
4<sup>th</sup> floor NBTC Region 1 Building  
101 Chaengwattana Road  
Laksi,  
Bangkok 10210,  
Thailand

Courriel: [itu-ro-asiapacific@itu.int](mailto:itu-ro-asiapacific@itu.int)  
Tél.: +66 2 575 0055

### Indonésie

**Bureau de zone de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
Gedung Sapta Pesona  
13<sup>th</sup> floor  
Jalan Medan Merdeka Barat No. 17  
Jakarta 10110  
Indonesia

Courriel: [bdt-ao-jakarta@itu.int](mailto:bdt-ao-jakarta@itu.int)  
Tél.: +62 21 380 2322

### Inde

**Bureau de zone et Centre d'innovation de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
C-DOT Campus  
Mandi Road  
Chhatrapur, Mehrauli  
New Delhi 110030  
India

Courriel: [itu-ao-southasia@itu.int](mailto:itu-ao-southasia@itu.int)  
Centre [itu-ic-southasia@itu.int](mailto:itu-ic-southasia@itu.int)  
d'innovation:  
Site web: [ITU Innovation Centre in New Delhi, India](http://ITU Innovation Centre in New Delhi, India)

## CEI

**Fédération de Russie**  
**Bureau régional de l'Union internationale des télécommunications (UIT)**  
4, Building 1  
Sergiy Radonezhsky Str.  
Moscow 105120  
Russian Federation  
Courriel: [itu-ro-cis@itu.int](mailto:itu-ro-cis@itu.int)  
Tél.: +7 495 926 6070

## Europe

### Suisse

**Bureau de l'Union internationale des télécommunications (UIT) pour l'Europe**  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Courriel: [eurregion@itu.int](mailto:eurregion@itu.int)  
Tél.: +41 22 730 5467

Union internationale des télécommunications  
Bureau de développement des télécommunications  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

ISBN 978-92-61-41732-1



Publié en Suisse  
Genève, 2026