



Lignes directrices à l'usage des  
professionnels pour la protection  
de l'enfance en ligne

[www.itu.int/cop](http://www.itu.int/cop)

2015 édition



# Mentions légales et limitation de responsabilité

Le présent document peut faire l'objet de mises à jour ponctuelles. Les mises à jour sont disponibles sur le site [www.itu.int/cop](http://www.itu.int/cop).

Les citations de sources extérieures sont signalées et référencées. L'Union internationale des télécommunications (UIT) et l'UNICEF ne peuvent être tenus responsables des contenus issus de sources extérieures, y compris des sites Internet cités. Ni l'UIT, ni l'UNICEF, ni leurs représentants ne peuvent être tenus responsables de l'usage d'aucune information contenue dans ce document. Les références à des pays ou territoires, ou à des entreprises, produits ou initiatives, ou à des politiques, pratiques ou lignes directrices d'entreprise n'impliquent en aucune manière que ces derniers sont cautionnés ou favorisés par l'UIT et/ou l'UNICEF, ou des personnes ayant contribué à la rédaction du présent document, ou toute autre organisation à laquelle les auteurs sont affiliés, par rapport à d'autres éléments de nature semblable qui ne sont pas mentionnés.

Cette publication conjointe reflète les travaux menés par l'UIT et l'UNICEF sur un sujet de préoccupation commun. Les principes et politiques de chacune de ces deux organisations sont établis séparément et sont régis par les décisions pertinentes de leur organe directeur.

© Union internationale des télécommunications (UIT) et Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), 2015.

Toute requête concernant la reproduction d'extraits de ce document doit être adressée à: [jur@itu.int](mailto:jur@itu.int) et [CSR@unicef.org](mailto:CSR@unicef.org).

## Remerciements

La présente publication a été élaborée dans le cadre d'un processus de consultation mené par l'Union internationale des télécommunications (UIT) et l'UNICEF. Elle s'est appuyée sur les compétences techniques de participants très divers issus d'institutions de premier plan actives dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) et dans le domaine de la sécurité en ligne des enfants.

Service Responsabilité sociale des entreprises de l'UNICEF: Amaya Gorostiaga, Eija Hietavuo.

Section Protection de l'enfance de l'UNICEF: Clara Sommarin.

Les auteurs ont aussi bénéficié des conseils de leurs collègues suivants:

À l'UNICEF: Christian Salazar, Maniza Zaman, Bo Viktor Nylund, Susan Bissell, Kerry Neal, Joost Kooijmans et Julia Schulteis.

À l'UIT: Carla Licciardello, Preetam Maloor, Marco Obiso, Despoina Sareidaki.

Directrice de rédaction: Catherine Rutgers

L'UIT et l'UNICEF tiennent aussi à remercier Jenny Jones, de l'Association GSM, et John Carr, de la Children's Charities' Coalition on Internet Safety, de leur avoir apporté un soutien sans faille et de précieux conseils tout au long du projet.

Nous souhaitons également saluer le travail essentiel de nos partenaires dans le domaine de la protection de l'enfance en ligne, et plus particulièrement (par ordre alphabétique):

- Anika Holterhof et Steven Malby, Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDD)
- Anjan Bose, ECPAT International
- Ellen Blackler, The Walt Disney Company
- Francesca Bosco, Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice (UNICRI)
- Julian Coles (BBC) et Giacomo Mazzone, Union européenne de Radio-Télévision (UER)
- Kim Sanchez, Microsoft Corporation
- Martin Schmalzried, Confédération des organisations familiales de l'Union européenne (COFACE)
- Myla Pilao, Trend Micro
- Paul Cording, Vodafone Group
- Robert Shilling et Mick Moran, Interpol
- Roberto Masotti, Emanuela Negro et Lara Campodonico, Telecom Italia
- Sandra Marchenko, Centre international pour enfants disparus et sexuellement exploités (ICMEC)
- Susie Hargreaves et Fred Langford, Internet Watch Foundation (IWF).

Enfin, l'UIT et l'UNICEF remercient l'ensemble des personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce document au cours de la consultation ouverte organisée en décembre 2013.

# Avant-propos

L'explosion des technologies de l'information et de la communication a offert aux enfants et aux jeunes des possibilités sans précédent de communiquer, de se connecter, de partager, d'apprendre, d'accéder à des informations et d'exprimer leur avis sur des questions qui touchent à leur vie et leurs communautés. Cependant, le fait de pouvoir accéder plus largement et plus facilement à l'Internet et aux technologies mobiles présente aussi des risques majeurs du point de vue de la sécurité des enfants, que ceux-ci soient ou non en ligne.

Pour réduire les risques de la révolution numérique tout en permettant aux enfants et aux jeunes d'en profiter, les gouvernements, la société civile, les communautés locales, les organisations internationales et le secteur privé doivent unir leurs efforts.

Le secteur technologique a un rôle essentiel à jouer pour jeter les fondations d'un usage plus sûr et plus sécurisé des services fondés sur l'Internet et d'autres technologies, dans l'intérêt des enfants d'aujourd'hui comme des générations à venir. Les entreprises doivent placer la protection des enfants au cœur de leur activité, et s'efforcer tout particulièrement de protéger la confidentialité des données personnelles des jeunes utilisateurs, de préserver leur droit à la liberté d'expression, et de mettre en place des systèmes permettant de réagir aux atteintes aux droits des enfants, le cas échéant. Lorsque la législation nationale n'a pas encore rejoint le droit international, les entreprises ont la possibilité – et la responsabilité – d'adapter leurs pratiques commerciales à ces normes.

Ces nouvelles Lignes directrices à l'usage des professionnels pour la protection de l'enfance en ligne offrent un cadre d'action pour des entreprises toujours plus diverses qui développent, fournissent ou exploitent des technologies de l'information et de la communication afin de vendre des produits ou des services. Ces entreprises sont particulièrement bien placées pour créer des solutions innovantes et des plateformes numériques qui ouvrent de nouvelles perspectives dans le domaine de l'éducation et offrent aux enfants et aux jeunes les moyens de s'engager dans la vie civique de leurs communautés et de devenir de véritables citoyens du monde.

Les initiatives locales et nationales sont essentielles, et nous nous réjouissons de contribuer à la création de lignes directrices complémentaires à l'usage des pouvoirs publics qui traiteront de l'élaboration, de la mise en oeuvre, de la gestion et du suivi des Plans d'action par pays afin de renforcer la protection de l'enfance en ligne.

L'Internet ne connaît aucune limite, aussi nos efforts de protection de l'enfance doivent-ils être vastes et ambitieux. Nous exprimons notre reconnaissance envers nos partenaires de l'Initiative *Child Online Protection* (COP) et d'autres organisations participant au processus de consultation ouverte, car ils nous ont apporté un soutien précieux dans l'élaboration des présentes Lignes directrices. Nous avons hâte de travailler avec nos partenaires dans tous les secteurs pour faire en sorte que la protection de l'enfance en ligne devienne une priorité. Et nous espérons que ces nouvelles Lignes directrices contribueront à instaurer un monde plus sûr et plus sécurisé pour tous.



**Hamadou I. Touré**  
Secrétaire général de  
l'UIT



**Anthony Lake**  
Directeur exécutif  
de l'UNICEF



# Table des matières

Première partie. Introduction, éléments essentiels et lignes directrices générales .....	4
1.1. Objectif.....	4
1.2. Contexte .....	5
1.3. Cinq domaines fondamentaux de la protection et de la promotion des droits de l'enfance.....	7
1.4. Lignes directrices générales à l'usage de tous les secteurs concernés .....	12
Seconde partie. Listes de mesures à prendre par secteur .....	15
2.1. Les opérateurs mobiles.....	15
2.2. Les fournisseurs d'accès à l'Internet.....	18
2.3. Les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles.....	21
2.4. Les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux.....	24
2.5. Les radiodiffuseurs nationaux et du service public.....	27
2.6. Les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications.....	29
Glossaire .....	31

# 1ère partie

*Introduction, éléments essentiels et lignes directrices générales*



## 1.1. Objectif

L'initiative pour la protection de l'enfance en ligne (*Child Online Protection*, ou COP) se compose d'un réseau de nombreuses parties prenantes mis en place par l'Union internationale des télécommunications (UIT) pour sensibiliser tous les acteurs à la sécurité des enfants dans le monde de l'Internet et créer des outils pratiques permettant d'aider les pouvoirs publics, le secteur privé et les éducateurs dans ce domaine<sup>1</sup>. Dans le cadre de cette initiative, l'UIT a publié en 2009 un ensemble de Lignes directrices destinées à quatre groupes: les enfants; les parents, tuteurs et éducateurs; le secteur privé; et les décideurs. Ce document vise à jeter les fondations d'un usage plus sûr et plus sécurisé des services fondés sur l'Internet et de technologies connexes dans l'intérêt des enfants d'aujourd'hui comme des générations à venir. Pour faire face aux progrès considérables de la technologie et au phénomène de convergence, l'UIT, l'UNICEF et leurs partenaires en matière de protection de l'enfance en ligne ont élaboré et mis à jour ces lignes directrices à l'intention des entreprises très diverses qui créent, fournissent ou exploitent des technologies de télécommunication ou mènent d'autres activités de ce genre pour vendre leurs produits et services.

Les nouvelles Lignes directrices à l'usage des professionnels pour la protection de l'enfance en ligne sont le fruit de consultations menées avec des membres de l'Initiative COP et de consultations plus largement ouvertes dans le cadre desquelles des représentants de la société civile, des entreprises, des universités, des pouvoirs publics, des médias, des organisations internationales et des jeunes ont été invités à donner leur avis.

Ces Lignes directrices concernent la sécurité des enfants qui utilisent les technologies de l'information et de la communication (TIC). Elles contiennent des conseils sur la manière dont les entreprises peuvent travailler pour contribuer à garantir la sécurité des enfants lorsque ceux-ci naviguent sur l'Internet ou qu'ils utilisent une technologie connexe, ou encore des appareils permettant de se connecter à l'Internet, notamment des téléphones mobiles et des consoles de jeux. Le présent document a pour objectif:

- *d'établir un point de référence commun et des orientations à l'usage des entreprises travaillant dans le secteur des TIC ou ayant des activités en ligne, et des parties prenantes concernées;*
- *de proposer des orientations aux entreprises sur la manière de déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes que leurs produits et services pourraient avoir sur les droits des enfants;*
- *d'aider les entreprises à trouver des moyens de promouvoir les droits des enfants et un comportement citoyen responsable des enfants dans le monde numérique;*
- *de proposer des principes communs sur lesquels pourraient s'appuyer des engagements nationaux ou régionaux dans tous les secteurs concernés, tout en reconnaissant que différents modèles de mise en oeuvre seront nécessaires pour les différents secteurs d'activités.*

**La première partie** comporte des lignes directrices générales à l'usage des professionnels pour protéger les enfants lorsqu'ils emploient des technologies de l'information et de la communication, ainsi que des recommandations sur la manière de promouvoir une utilisation positive des TIC, notamment en aidant les enfants à adopter un comportement citoyen responsable dans le monde numérique.

**La seconde partie** contient des listes de mesures à prendre dans chaque secteur pour respecter et défendre les droits des enfants. Elle s'adresse aux acteurs suivants:

1. On trouvera de plus amples renseignements sur le site de l'UIT consacré à la protection de l'enfance en ligne: [www.itu.int/cop](http://www.itu.int/cop).

- les opérateurs de réseaux mobiles;
- les fournisseurs de services sur l'Internet;
- les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles (apps);
- les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux;
- les radiodiffuseurs nationaux et du service public;
- les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications ('app stores').

## 1.2. Contexte

Au cours de ces 25 dernières années, de nouvelles technologies de l'information et de la communication ont profondément changé la manière dont les enfants interagissent avec le monde qui les entoure et y prennent part. La prolifération des points d'accès à l'Internet et des technologies mobiles et la diversité croissante des appareils capables de se connecter à l'Internet, combinées aux immenses ressources disponibles dans le cyberspace, offrent des possibilités sans précédent d'apprendre, de partager et de communiquer.

Les TIC offrent de nombreux avantages, notamment le fait de pouvoir accéder plus facilement à des informations sur des services sociaux, à des ressources éducatives et à des informations en matière de santé. Les enfants et les familles emploient l'Internet et les téléphones mobiles pour chercher des informations et obtenir de l'aide, et pour signaler des abus. Ces technologies peuvent donc contribuer à protéger les enfants de la violence et de l'exploitation. Elles permettent aussi aux services de protection de l'enfance de recueillir et transmettre des données et facilitent par exemple l'enregistrement des naissances, la gestion des abus, le traçage du contexte familial, le recueil de données sur la violence et la cartographie de celle-ci. En outre, l'Internet a amélioré l'accès à l'information sur l'ensemble de la planète et offre aux enfants et aux jeunes la possibilité d'effectuer des recherches sur pratiquement tous les sujets qui les intéressent, d'accéder aux médias du monde entier, de se renseigner sur leurs perspectives professionnelles et d'exploiter leurs idées concernant l'avenir.

L'emploi des TIC donne aux enfants l'autonomie dont ils ont besoin pour affirmer leurs droits et exprimer leur avis, et il leur offre de nombreux moyens de se connecter et de communiquer avec leur famille et leurs amis. Les TIC constituent en outre un mode essentiel d'échange culturel et une source de loisirs.

Malgré les immenses avantages qu'offre l'Internet, les enfants peuvent aussi s'exposer à un certain nombre de risques lorsqu'ils se servent des TIC. Ils peuvent être confrontés à des contenus inappropriés à leur âge et à des contacts déconseillés, notamment avec des personnes susceptibles de commettre des abus sexuels. Leur réputation peut être compromise si des informations personnelles sensibles sont publiées en ligne, ou s'ils ont envoyé des 'sextos' sans avoir bien compris les conséquences à long terme de leurs 'empreintes digitales numériques' pour eux-mêmes et pour d'autres.

Les enfants n'ont pas toujours conscience des conséquences à court et à long terme des comportements risqués ou inappropriés qu'ils peuvent adopter, et qui peuvent avoir des répercussions néfastes pour d'autres personnes comme pour eux-mêmes. Ils exposent aussi leur vie privée à des risques dès lors que des données les concernant, y compris le lieu où ils se trouvent, peuvent être recueillies et utilisées.





La Convention relative aux droits de l'enfant, qui est le traité international le plus ratifié dans le domaine des droits de l'homme, établit les droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels des enfants<sup>2</sup>. Elle dispose que tous les enfants ont le droit à l'éducation, aux loisirs, au jeu et à la culture, ainsi que le droit d'obtenir des informations pertinentes, le droit à la liberté de pensée et d'expression, le droit au respect de leur vie privée et le droit d'exprimer leur opinion sur toute question les intéressant, cette opinion étant dûment prise en considération eu égard à l'évolution de leurs capacités. La Convention protège en outre les enfants contre toute forme de violence, d'exploitation, d'abus et de discrimination de quelque sorte que ce soit, et elle stipule que l'intérêt supérieur de l'enfant devrait primer dans toutes les affaires qui le concernent. Les parents, les aidants proches, les enseignants et les membres des communautés, notamment leurs dirigeants et les différents acteurs de la société civile, ont aussi la responsabilité d'élever les enfants et de les aider à acquérir de la maturité. En dernier ressort, ce sont les pouvoirs publics qui ont la responsabilité de s'assurer que les parents, les aidants proches, les enseignants, les dirigeants des communautés et les acteurs de la société civile sont en mesure de jouer ce rôle. Les acteurs du secteur privé, notamment dans le domaine de TIC, ont aussi une responsabilité majeure en termes de respect des droits de l'enfant. Fondés sur les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme<sup>3</sup>, les Principes régissant les entreprises dans le domaine des droits de l'enfance ont été rédigés pour appeler les entreprises à faire face à leurs responsabilités en matière de respect des droits de l'enfant, en faisant en sorte que leurs activités, leurs produits ou leurs services n'aient pas d'incidence néfaste sur les enfants. Les Principes contiennent en outre une définition de la différence entre le respect, qui constitue le minimum requis des entreprises pour éviter de causer un préjudice aux enfants, et le soutien, qui consiste par exemple à prendre des mesures volontaires pour tenter de faire progresser la réalisation des droits de l'enfant.

Pour protéger les droits des enfants en ligne, les entreprises doivent trouver un équilibre délicat entre le droit des enfants à être protégés et leur droit à accéder à des informations ainsi que leur liberté d'expression. Elles doivent donc s'assurer que leurs mesures de protection de l'enfance sont ciblées et ne sont pas inutilement restrictives, que ce soit pour les enfants ou pour d'autres utilisateurs. Au demeurant, il existe un consensus croissant sur l'importance d'une promotion active, par le secteur privé, d'une citoyenneté numérique auprès des enfants, et sur la création de produits et de plateformes favorisant un usage positif des TIC par les enfants.

Les distinctions habituellement établies entre les différentes parties du secteur des télécommunications et de la téléphonie mobile, ainsi qu'entre les entreprises actives sur l'Internet et les radiodiffuseurs s'estompent rapidement ou deviennent obsolètes. La convergence rassemble ces courants numériques auparavant disparates en un seul courant qui touche des milliards de personnes sur l'ensemble de la planète. La coopération et le partenariat sont des éléments essentiels pour jeter les fondations d'un usage plus sûr et plus sécurisé de l'Internet et des technologies connexes. Les pouvoirs publics, le secteur privé, les décideurs, les éducateurs, la société civile, les parents et les aidants proches ont tous un rôle à jouer pour atteindre cet objectif, comme le détaille le point 1.3 ci-après.

2. Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, New York, 20 novembre 1989, <http://www.ohchr.org/fr/professionalinterest/pages/crc.aspx>  
Tous les pays du monde sauf trois – la Somalie, le Sud-Soudan et les États-Unis d'Amérique – ont ratifié cette convention.

3. Pour de plus amples renseignements et pour obtenir le document complet de ces Principes, voir [www.businesshumanrights.org/UNGuidingPrinciplesPortal/Home](http://www.businesshumanrights.org/UNGuidingPrinciplesPortal/Home)

## 1.3. Cinq domaines fondamentaux de la protection et de la promotion des droits de l'enfance

On trouvera dans la présente partie un aperçu de cinq domaines fondamentaux dans lesquels les entreprises peuvent prendre des mesures pour protéger les droits des enfants qui emploient des TIC et promouvoir un usage positif de ces technologies.

### *1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises*

Pour tenir compte des droits des enfants, les entreprises doivent prendre des mesures leur permettant de déceler, de prévenir et d'atténuer leurs incidences néfastes potentielles et réelles sur ces droits, et le cas échéant d'y remédier. Dans leurs Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les Nations Unies appellent toutes les entreprises à mettre en place des politiques et des procédures qui leur permettent d'assumer leurs responsabilités en matière de respect des droits de l'homme.

Les entreprises devraient accorder une attention particulière aux enfants et aux jeunes, qui constituent un groupe vulnérable en termes de protection des données et de liberté d'expression. Dans sa Résolution intitulée 'Le droit à la vie privée à l'ère du numérique', l'Assemblée générale des Nations Unies réaffirme le droit à la vie privée et la liberté d'expression sans immixtion illégale<sup>4,5</sup>. En outre, dans sa Résolution sur '[[]a promotion, la protection et l'exercice des droits de l'homme sur l'Internet', le Conseil des droits de l'homme reconnaît que le caractère global et ouvert de l'Internet en fait un moteur du développement et affirme que les droits dont les personnes jouissent hors ligne doivent également être protégés en ligne<sup>6</sup>. Dans les États qui ne disposent pas d'un cadre juridique adéquat pour protéger les droits des enfants à la vie privée et à la liberté d'expression, les entreprises devraient appliquer des principes renforcés de diligence raisonnable pour s'assurer que leurs politiques et leurs pratiques soient conformes au droit international. À mesure que l'engagement civique des jeunes continue de se développer grâce aux communications en ligne, les entreprises ont la responsabilité de respecter les droits des enfants, même lorsque les lois nationales n'ont pas encore rejoint le niveau des normes internationales. De plus, les entreprises devraient avoir instauré des mécanismes de plainte au niveau opérationnel pour permettre aux personnes concernées de signaler d'éventuelles infractions. Ces mécanismes devraient être accessibles aux filles comme aux garçons, ainsi qu'à leur famille et aux personnes représentant leurs intérêts.

Aux termes du Principe 31 des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, de tels mécanismes devraient être légitimes, accessibles, prévisibles, équitables, transparents et compatibles avec les droits. Ils devraient aussi être une source d'apprentissage permanent et être fondés sur la participation et le dialogue. Ajoutés aux procédures internes destinées à remédier aux incidences néfastes, les mécanismes de réclamation devraient permettre aux entreprises de s'assurer qu'elles disposent des cadres nécessaires pour mettre à la disposition des enfants des voies de recours adéquates en cas d'atteinte à leurs droits.

*Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises*

1.

*Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs*

2.

*Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge*

3.

*Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des TIC*

4.

*Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique*

5.

4. Résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies sur 'Le droit à la vie privée à l'ère du numérique', A/RES/68/167, [http://www.un.org/fr/documents/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/68/167](http://www.un.org/fr/documents/view_doc.asp?symbol=A/RES/68/167)

5. Conseil des droits de l'homme des Nations Unies, 'Rapport du Rapporteur spécial sur la promotion et la protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression, Frank La Rue', [http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27\\_en.pdf](http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf)

6. Résolution du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies, 'La promotion, la protection et l'exercice des droits de l'homme sur l'Internet', A/HRC/20/L.13, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/G12/147/11/PDF/G1214711.pdf?OpenElement>



En choisissant d'appliquer une politique de sécurité des TIC normalisée et conforme à la législation nationale, ou qui s'inspire des principes internationaux si la législation nationale fait défaut, et en décidant d'éviter les incidences néfastes sur les droits des enfants, les entreprises assurent de manière active la promotion du développement et du bien-être des enfants. Elles prennent ainsi des mesures volontaires pour faire progresser les droits des enfants à l'accès à l'information, à la liberté d'expression, à la participation, à l'éducation et à la culture.

## 2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs

Le Protocole facultatif à la Convention relative aux droits de l'enfant, concernant la vente d'enfants, la prostitution des enfants et la pornographie mettant en scène des enfants définit la 'pornographie mettant en scène des enfants' comme toute représentation, par quelque moyen que ce soit, d'un enfant s'adonnant à des activités sexuelles explicites, réelles ou simulées, ou toute représentation des organes sexuels d'un enfant, à des fins principalement sexuelles<sup>7</sup>. Sur l'ensemble des documents pornographiques mettant en scène des enfants que l'International Watch Foundation a analysés en 2013, 81 pour cent des victimes juvéniles semblent avoir 10 ans ou moins, et 51 pour cent des images montrent une activité sexuelle entre des adultes et des enfants, y compris des viols et des tortures<sup>8</sup>. Ces faits inquiétants soulignent l'importance de mener une action collaborative entre le secteur privé, les pouvoirs publics, les forces de l'ordre et la société civile pour lutter contre ce type de documents.

Si de nombreux gouvernements bloquent la diffusion et la distribution de ces documents en adoptant la législation nécessaire, en poursuivant et en condamnant les agresseurs, en sensibilisant le public et en aidant les victimes à se remettre de l'abus ou de l'exploitation, beaucoup de pays ne disposent pas encore du système législatif requis. Chaque pays a besoin de mécanismes permettant au grand public de signaler des contenus de cette nature. Le secteur privé, les forces de l'ordre, les pouvoirs publics et la société civile doivent travailler en étroite collaboration pour mettre en place des cadres juridiques pertinents et conformes aux normes internationales. Ces cadres devraient permettre de criminaliser toutes les formes d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants, y compris les documents concernant des abus sexuels sur mineurs, de protéger les enfants victimes de ces abus et exploitations, et de faire en sorte que les procédures de notification d'abus, d'enquête et de suppression de ces contenus fonctionnent de manière aussi efficace que possible<sup>9</sup>.

Les entreprises responsables prennent un certain nombre de mesures pour contribuer à éviter que leurs réseaux et services ne soient détournés pour diffuser des documents concernant des abus sexuels sur mineurs. Il s'agit par exemple d'indiquer clairement dans les conditions d'utilisation ou les codes de conduite que ce type de contenus est interdit<sup>10</sup>, de mettre en place des procédures robustes de notification et de retrait, et de travailler avec les lignes de téléassistance nationales en leur apportant un soutien.

En outre, certaines entreprises prennent des mesures techniques pour empêcher que leurs services ou réseaux ne soient utilisés pour partager des documents notoires

7. Protocole facultatif à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, concernant la vente d'enfants, la prostitution des enfants et la pornographie mettant en scène des enfants, article 2, New York, 25 mai 2000, <http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/OPSCCRC.aspx>.

8. Internet Watch Foundation, 'Annual & Charity Report 2013', LINX, UK, <https://www.iwf.org.uk/accountability/annual-reports/2013-annual-report>

9. Les entreprises devraient mettre sur leurs sites web des liens vers des lignes de téléassistance nationales. S'il n'existe pas de lignes de ce type, les entreprises pourraient proposer un lien vers le site de l'International Association of Hotlines qui se trouve à l'adresse suivante: [www.inhope.org](http://www.inhope.org), à partir duquel il est possible de choisir l'une des lignes de téléassistance internationales pour signaler un cas d'abus.

10. Il convient de noter que les comportements inappropriés de la part des utilisateurs ne sont pas limités à la diffusion de documents concernant des abus sexuels sur mineurs, et que l'entreprise devrait traiter tout autre comportement ou contenu inapproprié en conséquence.

concernant des abus sexuels sur mineurs. Ainsi, certains fournisseurs de services sur l'Internet bloquent aussi l'accès à des URL lorsque l'autorité compétente confirme que celles-ci pointent sur des documents concernant des abus sexuels sur mineurs, si le site web est hébergé dans un pays qui ne dispose pas encore de procédures permettant de s'assurer que ces documents seront rapidement supprimés. D'autres entreprises déploient des technologies de hachage pour localiser automatiquement des images d'abus sexuels sur mineurs qui sont déjà connues des forces de l'ordre ou des lignes de téléassistance.

### 3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge

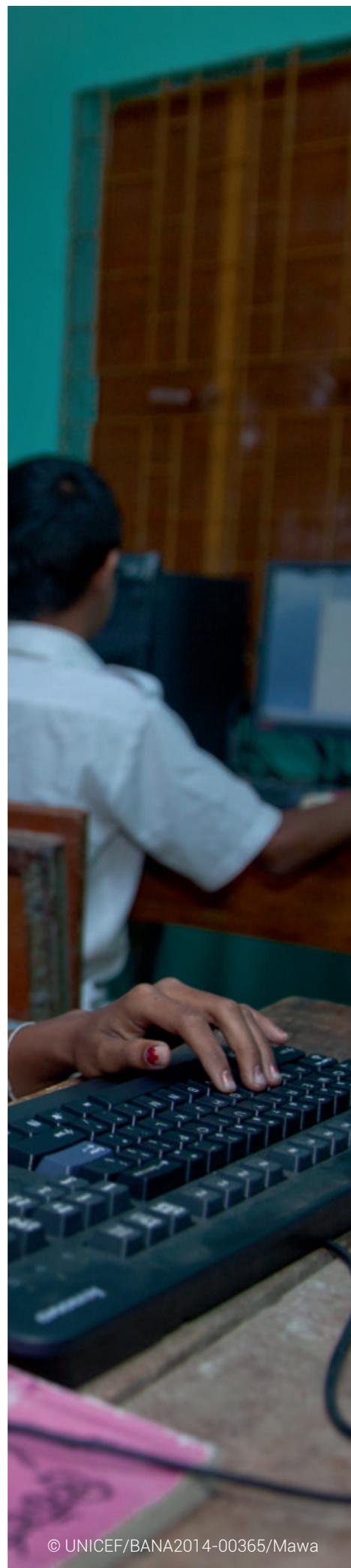
Très peu de choses dans la vie peuvent être considérées comme absolument sûres et sans risque en permanence. Même dans les villes où la circulation routière est extrêmement réglementée et étroitement contrôlée, des accidents continuent de se produire. De la même manière, le cyberspace n'est pas exempt de risques, notamment pour les enfants. Ceux-ci peuvent être considérés comme des spectateurs, des participants ou des acteurs de leur environnement en ligne. Les risques auxquels ils s'exposent peuvent être classés en trois catégories<sup>11</sup>:

- *Des contenus inappropriés – Les enfants peuvent tomber sur des contenus déconseillés alors qu'ils effectuaient des recherches sur d'autres sujets, en cliquant sur un lien apparemment sans risque dans un message instantané ou un blog, ou encore lorsqu'ils partagent des fichiers. Ils peuvent aussi rechercher délibérément et partager des documents inappropriés. La définition d'un contenu préjudiciable diffère d'un pays à l'autre, mais elle recouvre notamment les contenus qui incitent à la consommation de drogues, à la haine raciale, à des comportements dangereux ou au suicide, à l'anorexie ou à la violence.*
- *Un comportement inapproprié – Les enfants comme les adultes peuvent utiliser l'Internet pour harceler ou même exploiter d'autres personnes. Les enfants peuvent parfois diffuser des commentaires agressifs ou des images embarrassantes, ou voler des contenus, ou encore contrevenir au droit d'auteur.*
- *Un contact inapproprié – Les adultes et les jeunes peuvent utiliser l'Internet pour contacter des enfants ou d'autres jeunes vulnérables. Leur but est souvent de convaincre la victime qu'ils entretiennent une relation importante, alors qu'en réalité ils tentent de la manipuler. Ils peuvent chercher à convaincre l'enfant d'accomplir en ligne des actes sexuels ou d'autres actes préjudiciables, en se servant d'une caméra web ou d'un autre appareil d'enregistrement. Ils peuvent aussi tenter d'organiser une rencontre et d'établir un contact physique. On parle souvent de 'manipulation psychologique'.*

La sécurité en ligne est un enjeu communautaire qui offre l'occasion au secteur privé, aux pouvoirs publics et à la société civile d'œuvrer en commun pour établir des principes et des pratiques en matière de sécurité. Le secteur privé peut proposer aux parents et aux enfants un ensemble de méthodes, d'outils et de services techniques. Il peut s'agir par exemple d'outils permettant de créer de nouveaux systèmes de vérification de l'âge, de restreindre la consommation de certains produits et services par les enfants, ou de contrôler les contacts que les enfants peuvent établir ou les heures auxquelles ils peuvent naviguer sur l'Internet.

Certains programmes permettent aux parents de surveiller le texte et les autres communications que leurs enfants envoient et reçoivent. Si des programmes de ce type doivent être employés, il est important d'en parler ouvertement avec l'enfant, faute de quoi ce comportement peut être perçu comme de 'l'espionnage' et risque de compromettre la confiance au sein de la famille.

11. Livingstone, S., et L. Haddon, 'EU Kids Online: Final report', EU Kids Online, London School of Economics and Political Science, London (EC Safer Internet Plus Programme Deliverable D6.5), juin 2009, p. 10.





Les entreprises peuvent par exemple établir des chartes d'utilisation pour définir le type de comportement encouragé auprès des adultes et des enfants, les types d'activités inacceptables, et les conséquences encourues en cas de violation de la charte. Des mécanismes doivent être mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre de signaler des contenus ou des comportements suspects. Ces notifications d'abus doivent de plus faire l'objet d'un suivi adéquat et l'état d'avancement de leur traitement doit être indiqué en temps utile. Bien que les entreprises puissent assurer un suivi différent selon le cas, il est essentiel qu'elles fixent clairement un délai de réponse, qu'elles communiquent la décision prise à l'égard de la notification d'abus, et qu'elles offrent à l'utilisateur la possibilité de s'exprimer s'il n'est pas satisfait de la réponse.

Les fournisseurs de contenus et de services en ligne peuvent aussi décrire la nature des contenus ou des services qu'ils offrent et les groupes d'âge auxquels ceux-ci sont destinés. Ces descriptions devraient être conformes à des normes nationales et internationales déjà en vigueur, des réglementations pertinentes et des conseils en matière de commercialisation et de publicité établis par les organismes de classification pertinents. Toutefois, ce processus devient plus difficile à appliquer avec la diversité croissante des services interactifs permettant de publier des contenus créés par les utilisateurs, par exemple les forums et les salons de discussion, ou encore les services de réseaux sociaux. Lorsque les entreprises visent tout particulièrement les enfants, et lorsque les services sont très largement destinés à des publics plus jeunes, les attentes en termes de contenus et de sécurité doivent être beaucoup plus élevées.

Les entreprises sont aussi encouragées à adopter les normes les plus strictes en matière de respect de la vie privée pour recueillir, traiter et stocker des données fournies par des enfants ou concernant ceux-ci, car les enfants n'ont pas toujours la maturité nécessaire pour apprécier les conséquences générales, sur le plan social et personnel, de la publication ou du partage de leurs informations personnelles en ligne, ou de l'utilisation de ces informations à des fins commerciales. Les services qui sont destinés à des enfants, ou qui vont probablement attirer une audience essentiellement composée d'enfants doivent être analysés pour déterminer les risques qu'ils présentent du fait qu'ils accèdent à des informations personnelles (y compris l'emplacement de l'utilisateur), qu'ils recueillent ces informations et qu'ils les exploitent. Il convient de s'assurer que ces risques sont correctement pris en compte. Les entreprises devraient en particulier faire en sorte que le langage et le style employés dans les documents ou les communications destinés à promouvoir leurs services, à donner accès à leurs services ou à accéder à des informations personnelles pour les recueillir et les exploiter puissent être facilement compris et qu'ils aident les utilisateurs à gérer leurs données privées de manière claire et simple.

#### *4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des TIC*

Les mesures techniques peuvent jouer un rôle important pour protéger les enfants des risques potentiels auxquels ils s'exposent en ligne, mais elles ne représentent qu'un seul élément de l'équation. Les outils de contrôle parental et les efforts de sensibilisation et d'éducation constituent aussi des éléments clés qui contribueront à donner plus d'autonomie et d'informations aux enfants de tous les groupes d'âge ainsi qu'aux parents, aux aidants proches et aux éducateurs. Bien que les entreprises aient un rôle important à jouer pour faire en sorte que les enfants utilisent les TIC de la manière la plus responsable et la plus sûre possible, cette responsabilité est partagée avec les parents, les écoles et les enfants.

Beaucoup d'entreprises investissent dans des programmes éducatifs destinés à permettre aux utilisateurs de prendre des décisions éclairées vis-à-vis des contenus et des services. Elles aident les parents, les aidants proches et les enseignants à guider les enfants et les adolescents vers un usage plus sûr, plus responsable et plus approprié de l'ordinateur et du téléphone mobile. Les mesures prises à cet égard consistent par exemple à signaler que des contenus sont réservés à certains groupes d'âge, et à s'assurer que les informations concernant notamment le prix

des contenus, les conditions d'abonnement et la procédure de résiliation d'un abonnement sont communiquées clairement.

Il est aussi important de fournir directement aux enfants des informations sur un usage plus sûr de l'Internet et sur un comportement positif et responsable. Au-delà de la sensibilisation aux questions de sécurité, les entreprises peuvent faciliter un usage positif de l'Internet en créant des contenus qui expliquent aux enfants comment faire preuve de respect et de gentillesse et garder l'esprit ouvert lorsqu'ils utilisent les TIC, et comment veiller sur leurs amis. Elles peuvent fournir des informations sur les mesures à prendre en cas d'expérience négative, par exemple du harcèlement en ligne ou des manipulations psychologiques, pour faciliter la notification de ces incidents et permettre de refuser la réception de messages anonymes.

Il arrive que les parents comprennent et connaissent moins l'Internet et les appareils mobiles que leurs enfants. Par ailleurs, la convergence des appareils mobiles et des services sur l'Internet complique le contrôle parental. Le secteur privé peut travailler en collaboration avec les pouvoirs publics et les éducateurs pour donner aux parents davantage de moyens d'aider leurs enfants à se comporter comme des citoyens numériques responsables. Le but n'est pas de transférer aux seuls parents la responsabilité de contrôler l'usage que les enfants font des TIC, mais de reconnaître que les parents sont les mieux placés pour décider de ce qui est approprié pour leurs enfants, et qu'ils devraient être conscients de tous les risques pour pouvoir mieux protéger leurs enfants et leur donner l'autonomie requise pour agir.

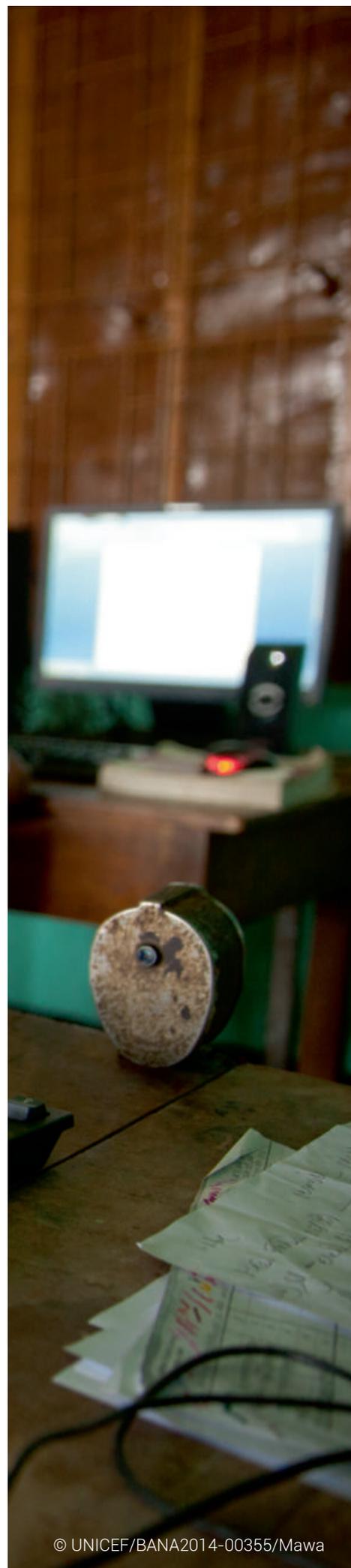
Les informations peuvent être transmises en ligne mais aussi hors ligne de multiples manières, compte tenu du fait que certains parents n'utilisent pas les services sur l'Internet. Il est aussi important de collaborer avec les administrations scolaires pour leur proposer des programmes sur la sécurité en ligne et l'utilisation responsable des TIC à l'usage des enfants, ainsi que des documents éducatifs pour les parents. Il s'agit par exemple d'expliquer les différents types de services et d'outils disponibles pour surveiller les activités des enfants, les mesures à prendre si un enfant est victime de harcèlement en ligne ou de manipulation psychologique, la manière d'éviter les courriels publicitaires et de gérer les paramètres de protection de la vie privée, et la manière de parler de questions sensibles à des garçons et des filles de différents groupes d'âge. La communication est un processus qui fonctionne dans les deux sens, et de nombreuses entreprises offrent à leurs clients la possibilité de les contacter pour signaler des problèmes ou discuter de leurs préoccupations.

À mesure que les contenus et les services s'enrichissent, tous les utilisateurs vont continuer à bénéficier de conseils et de rappels sur la nature de tel ou tel service et sur la manière d'en profiter en toute sécurité.

### 5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique

Aux termes de l'article 13 de la Convention relative aux droits de l'enfant, '[l']enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant.' Les entreprises peuvent s'acquitter de leur devoir de respecter les droits civils et politiques de l'enfant en veillant à ce que la technologie, la législation et les politiques mises en place pour protéger les enfants des dangers en ligne n'ont pas pour conséquence involontaire de restreindre leur droit de participation et d'expression, ni de les empêcher d'accéder à des informations importantes pour leur bien-être.

Parallèlement, les entreprises peuvent aussi défendre les droits des enfants en leur offrant des mécanismes et des outils qui facilitent leur participation. Elles peuvent



mettre l'accent sur les possibilités offertes par l'Internet pour faciliter un engagement positif dans une action civique plus large, pour stimuler le progrès social et favoriser la durabilité et la résilience des communautés, par exemple en permettant de participer à des campagnes sociales et environnementales et de mettre en lumière la responsabilité des dirigeants. Avec les bons outils et des informations pertinentes, les enfants et les jeunes sont davantage en mesure d'accéder aux soins de santé, à l'éducation et à l'emploi, et d'exprimer leur avis et leurs besoins dans les écoles, les communautés et les pays. Ils peuvent s'informer sur leurs droits et exiger d'obtenir des informations, que ce soit au titre de leur droit à l'information sur des questions qui les concernent, comme leur santé sexuelle, ou au titre de la responsabilité des décideurs politiques et des pouvoirs publics.

Les entreprises peuvent aussi investir dans la création d'activités en ligne destinées aux enfants et aux familles. Elles peuvent favoriser la création de technologies et de contenus qui encouragent les enfants et les jeunes à apprendre, innover et créer des solutions, et qui leur donnent les moyens de le faire.

Elles peuvent par ailleurs soutenir activement les droits des enfants en s'efforçant de combler le fossé numérique. La participation des enfants présuppose qu'ils soient formés aux outils numériques, c'est-à-dire qu'ils soient capables de comprendre le monde numérique et d'y participer. Sans cette compétence, les citoyens ne peuvent bénéficier des nombreuses fonctions sociales qui ont été 'numérisées', notamment la possibilité de remplir une déclaration d'impôts, de soutenir des candidats politiques, de signer des pétitions en ligne, de déclarer une naissance ou simplement d'accéder à des informations commerciales, sanitaires, éducatives ou culturelles. Le fossé entre les personnes capables d'utiliser ces ressources et celles qui ne le peuvent pas, soit qu'elles n'aient pas accès à l'Internet, soit qu'elles n'aient pas été formées aux outils numériques, va continuer de se creuser et de désavantager toujours plus ce dernier groupe. Les entreprises peuvent appuyer des initiatives multimédia permettant de transférer aux enfants les compétences numériques dont ils ont besoin pour être confiants en eux-mêmes et devenir des citoyens connectés et actifs.

## 1.4. Lignes directrices générales à l'usage de tous les secteurs concernés

On trouvera dans le tableau 1 sur la page suivante des lignes directrices générales destinées à aider les entreprises à déceler, prévenir et atténuer toute incidence néfaste que leurs produits ou services pourraient avoir sur les droits des enfants, et à promouvoir un usage positif par les enfants des technologies de l'information et de la communication. Il est important de noter que toutes les mesures indiquées dans le tableau 1 ne conviennent pas nécessairement à toutes les entreprises; les listes qui figurent dans les tableaux 2 à 7 correspondent à différents secteurs d'activité et indiquent les mesures les plus pertinentes pour chacun d'eux.



# Tableau 1. Lignes directrices générales à l'usage de tous les secteurs concernés

<p><b>1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises</b></p>	<p><i>Les entreprises peuvent déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes des TIC sur les droits de l'enfant, et recenser les possibilités de favoriser le progrès des droits de l'enfant en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>S'assurer qu'une personne particulière et/ou une équipe se voit confier la responsabilité de ce processus et ait accès aux parties prenantes internes et externes nécessaires. Conférer à cette personne ou cette équipe l'autorité nécessaire pour mener les efforts visant à faire de la protection en ligne des enfants un thème prioritaire dans l'ensemble de l'entreprise.</p> <p>Élaborer une politique de protection des enfants et/ou intégrer une analyse des risques et des possibilités concernant spécifiquement les droits des enfants dans les engagements politiques de l'entreprise (par ex. en matière de droits de l'homme, de respect de la vie privée, de marketing et de codes de conduite pertinents).</p> <p>Intégrer un devoir de diligence en matière de protection des enfants en ligne dans les politiques en vigueur concernant les droits de l'homme ou dans les cadres d'évaluation des risques (par ex. au niveau de l'entreprise, d'un produit ou d'une technologie, et/ou au niveau d'un pays) pour déterminer si l'activité commerciale peut causer ou contribuer à causer des incidences néfastes, ou si des incidences néfastes peuvent être directement liées aux activités, aux produits, aux services ou aux relations d'affaires de l'entreprise.</p> <p>Déceler les incidences en matière de droits des enfants sur les différents groupes d'âge des activités de l'entreprise et de la conception, de la production et de la commercialisation de produits et de services, ainsi que les possibilités de défendre les droits des enfants.</p> <p>S'appuyer sur des compétences internes et externes et consulter les principales parties prenantes, y compris les enfants, pour mettre en place des mécanismes de protection en ligne des enfants afin d'obtenir des retours d'information permanents et des orientations sur la démarche de l'entreprise.</p> <p>S'assurer, dans les États qui ne disposent pas d'un cadre juridique adéquat pour garantir les droits des enfants à protection de la vie privée et de la liberté d'expression, que leurs politiques et leurs pratiques sont conformes aux normes internationales (Résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies, 'Le droit à la vie privée à l'ère du numérique', A/RES/68/167).</p> <p>Garantir la possibilité d'obtenir réparation en mettant en place, au niveau opérationnel, des mécanismes de plainte et de notification en cas d'atteinte aux droits de l'enfant (par exemple des documents concernant des abus sexuels sur mineurs, des contenus ou des contacts inappropriés ou des atteintes à la vie privée).</p>
<p><b>2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs</b></p>	<p><i>En collaboration avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance, les entreprises ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les documents concernant des abus sexuels sur mineurs en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>Mettre en place des procédures internes pour s'assurer que l'entreprise respecte la législation locale et internationale en matière de lutte contre les documents concernant des abus sexuels sur mineurs. Si la réglementation nationale n'offre pas de protection suffisante, les entreprises devraient s'efforcer d'aller au-delà de ses dispositions et de peser de tout leur poids pour favoriser une évolution des textes afin de permettre au secteur privé de prendre des mesures dans ce domaine.</p> <p>Indiquer de manière explicite dans les conditions d'utilisation des clients et/ou dans les Chartes d'utilisation la position de l'entreprise à l'égard du détournement de ses services pour stocker ou partager des documents concernant des abus sexuels sur mineurs, ainsi que les conséquences de toute violation de ces dispositions.</p> <p>Élaborer des procédures de notification et de retrait ainsi que des procédures de notification d'abus permettant aux utilisateurs de signaler des documents concernant des abus sexuels sur mineurs ou des contacts inappropriés et de préciser le profil ou l'emplacement particulier où ces documents ou ce contact ont été découverts. S'assurer qu'une procédure est prévue pour prendre des mesures à la suite de ces notifications d'abus, et convenir de procédures permettant de relever des preuves et de retirer le contenu préjudiciable.</p> <p>Si une entreprise exerce des activités sur des marchés dont la réglementation et l'application des lois sont moins développées dans ces domaines, elle peut conseiller aux personnes ayant signalé les documents de s'adresser à l'International Association of Hotlines, dont le site se trouve à l'adresse suivante: <a href="http://www.inhope.org/gns/home.aspx">www.inhope.org/gns/home.aspx</a>, et à partir duquel il est possible de choisir l'une des lignes de téléassistance internationales pour signaler un cas.</p>
<p><b>3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge</b></p>	<p><i>Les entreprises peuvent contribuer à créer un environnement numérique plus sûr et plus ludique pour les enfants de tout âge en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>Employer les mesures techniques adéquates, telles que des outils de contrôle parental, des activités différenciées par groupe d'âge avec des contenus protégés par mot de passe, des listes d'utilisateurs bloqués ou autorisés, des contrôles sur les achats ou le temps passé en ligne, des fonctions permettant de refuser certains contenus, des filtres et des modérateurs<sup>12</sup>, pour éviter que des enfants n'ayant pas l'âge requis accèdent et s'exposent à des contenus ou des services inappropriés.</p> <p>Dans la mesure du possible, envisager l'utilisation de systèmes de vérification de l'âge pour limiter l'accès à des contenus ou des documents qui, selon la législation ou les politiques en vigueur, sont réservés aux personnes au-dessus d'un âge donné. Parallèlement, les entreprises devraient reconnaître que ces technologies peuvent être détournées pour limiter le droit des enfants à la liberté d'expression et leur droit d'accès à l'information.</p>

12. Dans les espaces en ligne, il existe trois grands niveaux de modération: la modération préalable (rien n'est publié avant l'approbation du modérateur); la modération postérieure (les commentaires sont publiés, mais le modérateur peut les retirer dès qu'un élément inacceptable est décelé); et la modération réactive (vérification des commentaires signalés aux modérateurs après publication par les utilisateurs, et parfois par les hébergeurs).

### 3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge (suite)

Outre les conditions d'utilisation, publier des règles claires dans un langage accessible et facile à comprendre pour définir les comportements acceptables et les comportements à éviter sur le service. Ces règles devraient tout particulièrement s'adresser aux jeunes internautes et à leurs parents et aidants proches. Il est indispensable de préciser les conséquences qu'entraîne le non-respect de ces règles.

S'assurer que les contenus et les services qui ne sont pas destinés à toutes les tranches d'âge sont:

- classés conformément aux attentes nationales;
- conformes aux normes en vigueur pour les supports équivalents;
- signalés par des avertissements très visibles pour permettre d'en limiter l'accès;
- fournis à travers un système de vérification de l'âge, dans la mesure du possible.

Adapter et mettre en oeuvre les paramètres par défaut de respect de la vie privée dans les systèmes qui recueillent, traitent, stockent, vendent et publient des données personnelles, y compris des informations sur l'emplacement de l'utilisateur et ses habitudes de navigation sur l'Internet, lorsque ces données concernent des personnes de moins de 18 ans. Les paramètres par défaut de respect de la vie privée et les informations concernant l'importance du respect de la vie privée devraient être adaptés à l'âge des utilisateurs et à la nature du service.

Offrir des outils permettant de signaler facilement des cas d'abus, et élaborer une procédure pour signaler un contenu ou un contact inapproprié ou une utilisation détournée, et fournir des renseignements détaillés en retour aux utilisateurs de ce service pour les informer de l'état d'avancement de la procédure.

Mettre les pratiques commerciales en conformité avec les réglementations et les conseils pertinents en matière de marketing et de publicité destinés aux enfants. Recenser où, quand et comment les enfants peuvent lire des messages publicitaires potentiellement préjudiciables qui sont destinés à un autre segment de marché.

### 4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des TIC

**Les entreprises peuvent compléter leurs mesures techniques par des activités destinées à éduquer les utilisateurs et à leur donner plus d'autonomie en prenant les mesures suivantes:**

Décrire clairement le contenu disponible et les contrôles parentaux ou les paramètres de sécurité familiale correspondants. Le langage et la terminologie utilisés doivent être accessibles, visibles, clairs et pertinents pour tous les utilisateurs, y compris les enfants, les parents, tuteurs et aidants proches. Cela est particulièrement important pour les conditions d'utilisation, les coûts associés à l'utilisation des contenus et des services, les politiques sur les données personnelles, les informations relatives à la sécurité en ligne et les procédures de notification d'abus.

Sensibiliser les clients à la manière de gérer leurs préoccupations concernant l'emploi de l'Internet, notamment à l'égard des courriels publicitaires, du vol de données et de contacts inappropriés, par exemple le harcèlement en ligne et la manipulation psychologique. Décrire les mesures que les clients peuvent prendre pour communiquer leurs préoccupations en cas d'utilisation inappropriée.

Mettre en place des mécanismes et sensibiliser les parents pour permettre à ceux-ci de s'associer davantage aux activités menées par leurs enfants à l'aide des TIC, en particulier pour les enfants plus jeunes, par exemple en donnant aux parents les moyens de contrôler les paramètres protégeant la vie privée de leurs enfants et en leur communiquant des informations sur les systèmes de vérification d'âge.

Collaborer avec les pouvoirs publics et les éducateurs pour faire en sorte que les parents soient en mesure d'aider leurs enfants et de parler avec eux afin de les aider à se comporter en citoyens numériques et en utilisateurs des TIC responsables.

En fonction du contexte local, fournir des documents à employer à l'école comme à la maison pour éduquer les enfants et améliorer leur emploi des TIC, et pour les aider à acquérir un esprit critique qui leur permette de se comporter de manière sûre et responsable lorsqu'ils emploient des services TIC.

### 5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique

**Les entreprises peuvent encourager les enfants et leur donner plus d'autonomie en défendant leur droit de participation par les mesures suivantes:**

Établir des procédures écrites visant à garantir une mise en oeuvre cohérente de politiques et de processus destinés à protéger la liberté d'expression de tous les utilisateurs, notamment les enfants, et documenter l'application de ces politiques.

Éviter de bloquer exagérément les contenus légitimes et appropriés du point de vue du développement de l'enfant. Pour s'assurer que les demandes et les outils de filtrage ne sont pas détournés aux fins de restreindre l'accès des enfants à l'information, indiquer de manière transparente le contenu bloqué et établir une procédure permettant aux utilisateurs de signaler un blocage effectué par mégarde. Cette procédure devrait être accessible à tous les clients mais aussi aux administrateurs de sites web. Toute procédure de notification doit s'accompagner de conditions d'utilisation claires, responsables et conformes à la législation.

Mettre en place des plateformes en ligne destinées à promouvoir le droit des enfants à s'exprimer, à faciliter la participation à la vie publique et à encourager la collaboration, l'esprit d'entreprise et la participation civique.

Élaborer des contenus éducatifs pour les enfants qui encouragent ceux-ci à apprendre, à penser de manière créative et à résoudre des problèmes.

Promouvoir l'aptitude à utiliser les outils numériques, le renforcement des capacités et les compétences en matière de TIC pour permettre aux enfants, et plus particulièrement à ceux qui vivent dans des zones rurales ou isolées, d'utiliser les ressources des TIC et de participer pleinement et en toute sécurité au monde numérique.

Collaborer avec la société civile et les pouvoirs publics locaux, compte tenu des priorités nationales et locales, pour accorder un accès universel et équitable aux technologies, aux plateformes et aux appareils d'information et de communication, et mettre en place l'infrastructure sous-jacente qui permet de les exploiter.

On trouvera dans cette seconde partie des recommandations sur la manière, pour les différents secteurs, de respecter et défendre les droits de l'enfance en ligne. Cette partie contient aussi une description de la manière dont les principes et les méthodes communs présentés dans le tableau 1 peuvent être mis en oeuvre de manière plus spécifique du fait qu'ils concernent des entreprises relevant de secteurs différents. Les listes sont regroupées par domaine d'application, et font référence dans certains cas aux lignes directrices générales du tableau 1.

Ces listes ne sont pas exhaustives, et ne constituent qu'un point de départ pour aider les entreprises à respecter et défendre les droits des enfants dans le monde de l'Internet. Chacune d'elles a été élaborée en collaboration avec des acteurs majeurs; il existe donc des variations mineures entre les différents tableaux.

## 2<sup>de</sup> partie

### Listes de mesures à prendre par secteur

## 2.1. Les opérateurs mobiles

Les opérateurs mobiles fournissent un accès à l'Internet et offrent une large gamme de services de données propres aux appareils mobiles. Nombre d'entre eux ont déjà adhéré à des codes de conduite en matière de protection de l'enfance en ligne et proposent une série d'outils et des sources d'information à l'appui de leur engagement.

On trouvera dans le tableau 2 des lignes directrices à l'usage des opérateurs mobiles sur les politiques et les mesures que ceux-ci peuvent mettre en oeuvre pour améliorer la protection et la participation des enfants en ligne.



© UNICEF/BANA2014-01598/Mawa

## Tableau 2. Liste de mesures à prendre en matière de protection de l'enfance en ligne à l'usage des opérateurs mobiles

### 1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises

Les opérateurs mobiles peuvent déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes des TIC sur les droits de l'enfant, et recenser les possibilités de favoriser le progrès des droits de l'enfant en prenant les mesures suivantes:

S'assurer qu'une personne particulière et/ou une équipe se voit confier la responsabilité de ce processus et ait accès aux parties prenantes internes et externes nécessaires. Conférer à cette personne ou cette équipe l'autorité nécessaire pour mener les efforts visant à faire de la protection en ligne des enfants un thème prioritaire dans l'ensemble de l'entreprise.

Élaborer une politique de protection des enfants et/ou intégrer une analyse des risques et des possibilités concernant spécifiquement les droits des enfants dans les engagements politiques de l'entreprise (par ex. en matière de droits de l'homme, de respect de la vie privée, de marketing et de codes de conduite pertinents).

Intégrer un devoir de diligence en matière de protection des enfants en ligne dans les politiques en vigueur concernant les droits de l'homme ou dans les cadres d'évaluation des risques (par ex. au niveau de l'entreprise, d'un produit ou d'une technologie, et/ou au niveau d'un pays) pour déterminer si l'activité commerciale peut causer ou contribuer à causer des incidences néfastes, ou si des incidences néfastes peuvent être directement liées aux activités, aux produits, aux services ou aux relations d'affaires de l'entreprise.

Déceler les incidences en matière de droits des enfants sur les différents groupes d'âge des activités de l'entreprise et de la conception, de la production et de la commercialisation de produits et de services, ainsi que les possibilités de défendre les droits des enfants.

## 1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises (suite)

S'appuyer sur des compétences internes et externes et consulter les principales parties prenantes, y compris les enfants, pour mettre en place des mécanismes de protection en ligne des enfants afin d'obtenir des retours d'information permanents et des orientations sur la démarche de l'entreprise.

S'assurer, dans les États qui ne disposent pas d'un cadre juridique adéquat pour garantir les droits des enfants à protection de la vie privée et de la liberté d'expression, que leurs politiques et leurs pratiques sont conformes aux normes internationales (Résolution de l'Assemblée générale des Nations Unies, 'Le droit à la vie privée à l'ère du numérique', A/RES/68/167).

Garantir la possibilité d'obtenir réparation en mettant en place, au niveau opérationnel, des mécanismes de plainte et de notification en cas d'atteinte aux droits de l'enfant (par exemple des documents concernant des abus sexuels sur mineurs, des contenus ou des contacts inappropriés ou des atteintes à la vie privée).

## 2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs

*En collaboration avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance, les entreprises ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les documents concernant des abus sexuels sur mineurs en prenant les mesures suivantes:*

Collaborer avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance pour traiter de manière efficace les documents concernant des abus sexuels sur mineurs et signaler ces cas aux autorités compétentes. Si des relations n'ont pas encore été établies avec les forces de l'ordre et une ligne de téléassistance, contacter les personnes concernées pour élaborer ensemble les procédures requises. Les opérateurs mobiles peuvent aussi assurer une formation aux TIC pour les forces de l'ordre.

Si une entreprise exerce des activités sur des marchés dont la réglementation et l'application des lois sont moins développées dans ces domaines, elle peut conseiller aux personnes ayant signalé des documents concernant des abus sexuels sur mineurs de s'adresser à l'International Association of Hotlines, dont le site se trouve à l'adresse suivante: [www.inhope.org/gns/home.aspx](http://www.inhope.org/gns/home.aspx), et à partir duquel il est possible de choisir l'une des lignes de téléassistance internationales pour signaler un cas.

Ressources:

L'Association GSM (GSMA) a élaboré des documents de formation à l'usage des forces de l'ordre qui concernent de manière spécifique le domaine des communications mobiles. Ces documents peuvent être obtenus en contactant la GSMA par courriel à l'adresse suivante: [cop@itu.int](mailto:cop@itu.int).

Travailler avec des services internes tels que le service client ou le service des fraudes et de la sécurité pour s'assurer que l'entreprise puisse directement signaler des contenus suspects aux forces de l'ordre et aux lignes de téléassistance. Dans l'idéal, ces notifications devraient pouvoir s'effectuer sans exposer le personnel de première ligne aux contenus et sans exposer à nouveau l'enfant ou les enfants concernés. Si le personnel est exposé à des documents préjudiciables, une politique ou un programme destiné à renforcer sa résilience, sa sécurité et son bien-être doit être mis en oeuvre.

Appuyer les forces de l'ordre en cas d'enquête pénale par le biais de diverses activités, notamment l'enregistrement de preuves. S'assurer que les conditions d'utilisations indiquent bien que l'entreprise va pleinement collaborer avec les enquêtes des forces de l'ordre si des contenus illégaux sont découverts ou signalés.

Interdire explicitement dans les conditions d'utilisation le fait d'utiliser des services mobiles pour stocker, partager ou distribuer des documents concernant des abus sexuels sur mineurs. S'assurer que les conditions d'utilisation indiquent clairement que des documents de ce type ne seront pas tolérés.

Promouvoir des mécanismes de notification de documents concernant des abus sexuels sur mineurs et faire en sorte que les clients sachent comment signaler ce type de documents s'ils en trouvent. Si une ligne de téléassistance est disponible, placer un lien vers cette ligne sur le site web de l'entreprise et dans tous les services de contenus pertinents proposés par l'entreprise.

Ressources:

Vodafone, 'Illegal Content' (Contenus illégaux), [http://www.vodafone.com/content/parents/advice/illegal\\_content.html](http://www.vodafone.com/content/parents/advice/illegal_content.html) (en anglais)

Si aucune ligne de téléassistance nationale n'est disponible, étudier les possibilités d'en mettre une en place (voir le guide INHOPE des lignes de téléassistance de la GSMA dans la partie 'Ressources' pour connaître les options disponibles, par exemple une collaboration avec l'Association INHOPE et la Fondation INHOPE, ou l'emploi de la solution d'administration proposée par l'Internet Watch Foundation International) et/ou créer des procédures internes permettant au personnel du service client de signaler des contenus suspects aux forces de l'ordre et sur le site [www.inhope.org](http://www.inhope.org).

Ressources:

Association INHOPE de la GSMA, 'Hotlines: Responding to reports of illegal online content - A guide to establishing and managing a hotline organization' (Lignes de téléassistance: répondre à des notifications de contenus illégaux en ligne. Guide de mise en place et de gestion d'une organisation de téléassistance (en anglais)). Ce document contient des informations sur l'Internet Watch Foundation (pour les pays ayant besoin d'aide pour mettre en place leur propre ligne de téléassistance) et sur OCSARP, la solution d'administration de cette Fondation (pour les pays qui souhaitent proposer un service de notification mais n'ont pas encore besoin d'un service complet de téléassistance). Voir le site <http://www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance> (en anglais).

Mettre en place des procédures permettant de retirer immédiatement les documents concernant des abus sexuels sur mineurs ou de bloquer l'accès à ces documents, notamment des procédures de notification et retrait pour supprimer des contenus illégaux dès qu'ils sont détectés. S'assurer que les tiers avec lesquels l'entreprise entretient des relations contractuelles disposent de procédures de notification et retrait tout aussi robustes.

## 2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs (suite)

Ressources:

GSMA Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content (Alliance des opérateurs mobiles de la GSMA contre les contenus concernant des abus sexuels sur mineurs), 'Obstructing the Use of the Mobile Environment by Individuals or Organisations Wishing to Consume or Profit from Child Sexual Abuse Content' (Lutter contre l'emploi de l'environnement mobile par des personnes ou des organismes tentant de consommer des contenus concernant des abus sexuels sur mineurs ou d'en tirer profit (en anglais)), [www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance](http://www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance); 'Notice and Take Down Process Paper' (Descriptif de la procédure de notification et retrait), [www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2012/07/Mobilecontributiontonoticeandakedown.pdf](http://www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2012/07/Mobilecontributiontonoticeandakedown.pdf) (en anglais).

GSMA Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content (Alliance des opérateurs mobiles de la GSMA contre les contenus concernant des abus sexuels sur mineurs), 'Preventing mobile payment services from being misused to monetise child sexual abuse content' (Empêcher le détournement des services de paiement mobiles pour commercialiser des contenus concernant des abus sexuels sur mineurs), [www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance](http://www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance) (en anglais).

## 3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge

### Les opérateurs mobiles peuvent contribuer à créer un environnement numérique plus sûr et plus ludique pour les enfants de tout âge en prenant les mesures suivantes:

Établir un ensemble de règles très claires et l'afficher dans des endroits très visibles. Ces règles reprennent les points essentiels des conditions d'utilisation et des lignes directrices en matière d'utilisation acceptable. Elles devraient être écrites dans un langage simple à comprendre et devraient définir:

- la nature du service et le comportement attendu de la part de ses utilisateurs;
- ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas en termes de contenus préjudiciables, de comportements et de langage, les utilisations interdites et les conséquences de chaque degré d'atteinte à ces règles (par exemple une notification aux forces de l'ordre et la suspension du compte de l'utilisateur).

Faire en sorte que les clients puissent facilement signaler un usage inapproprié au service client en appliquant des procédures normalisées et faciles d'emploi. Ces procédures devraient pouvoir traiter de différents types de notifications, par exemple les cas où un client reçoit des communications indésirables (courriels publicitaires, harcèlement en ligne) ou décèle un contenu inapproprié.

Être transparent, fournir aux clients des informations claires sur la nature des services proposés, par exemple:

- le type de contenus ou de services et leur coût;
- l'âge minimum requis pour accéder à ces services;
- la possibilité d'utiliser un contrôle parental, en précisant le champ d'application sur lequel porte ce contrôle (ex: le réseau) et ce qui échappe au contrôle (ex:Wi-Fi) et la possibilité d'être formé à son utilisation;
- le type d'informations recueillies à propos de l'utilisateur et la manière dont ces informations sont utilisées.

Ressources:

GSMA, 'Privacy Design Guidelines for Mobile Application Development' (Lignes directrices en matière de conception des systèmes de protection de la vie privée à l'usage des développeurs d'applications mobiles'), [www.gsma.com/publicpolicy/privacy-design-guidelines-for-mobile-application-development](http://www.gsma.com/publicpolicy/privacy-design-guidelines-for-mobile-application-development) (en anglais).

ICT Coalition, [www.ictcoalition.eu](http://www.ictcoalition.eu) (en anglais)

Mettre à disposition des systèmes techniques de contrôle qui soient adaptés aux services proposés et soient aussi faciles que possible à mettre en oeuvre pour les utilisateurs. Ces systèmes de contrôle pourraient par exemple:

- bloquer ou filtrer un accès à l'Internet effectué par le biais des réseaux de l'entreprise, y compris par les services vendus en marque propre par l'entreprise et par les services fournis par des tiers qui sont commercialisés par l'entreprise;
- vérifier l'âge si les contenus ou les services fournis par l'entreprise ne sont autorisés ou appropriés qu'à des utilisateurs adultes (par exemple certains jeux ou des loteries).

Promouvoir des services d'assistance au niveau national qui permettent aux enfants de signaler des cas d'abus ou d'exploitation et de demander de l'aide (voir par exemple la Child Helpline International: [www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)) (en anglais).

## 4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des tic

### Les opérateurs mobiles peuvent compléter leurs mesures techniques par des activités destinées à éduquer les utilisateurs et à leur donner plus d'autonomie en prenant les mesures suivantes:

Fournir des informations aux clients, notamment les parents, les aidants proches et les enfants, sur les services qui leur sont proposés, par exemple:

- le type de contenus offerts et les contrôles parentaux correspondants;
- comment signaler un abus, une utilisation détournée ou un contenu inapproprié ou illégal;
- comment cette notification va être traitée;
- quels services sont réservés à un groupe d'âge;
- comment se comporter de manière sûre et responsable lorsqu'on utilise les services interactifs vendus en marque propre par l'entreprise.

S'attaquer aux questions plus larges d'une citoyenneté numérique sûre et responsable, qui touchent par exemple à la réputation en ligne et aux empreintes numériques, aux contenus préjudiciables et à la manipulation psychologique. Envisager d'établir des partenariats avec des experts locaux issus par exemple d'organisations non gouvernementales ou d'organisations caritatives dans le domaine de l'enfance, ou encore d'associations parentales, pour élaborer ensemble la communication de l'entreprise et atteindre le public souhaité.

Si l'entreprise travaille déjà avec des enfants ou des écoles (par exemple dans le cadre de programmes d'action sociale de l'entreprise), déterminer si cet engagement peut être élargi pour prendre en compte la sensibilisation des enfants et des enseignants aux messages de protection de l'enfance en ligne

## 5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique

Les opérateurs mobiles peuvent encourager les enfants et leur donner plus d'autonomie en défendant leur droit de participation par les mesures suivantes:

Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.

Ressources:

GSMA, 'mEducation' (Apprentissage du monde mobile), [www.gsma.com/connectedliving/meducation](http://www.gsma.com/connectedliving/meducation) (en anglais);

'Mobile for Development' (Le mobile pour le développement), [www.gsma.com/mobilefordevelopment](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment) (en anglais), y compris le programme

'mWomen' (Les femmes et le mobile), <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/mwomen> (en anglais).

Informez les clients, notamment les parents, les aidants proches et les enfants, sur les services qui leur sont proposés, par exemple:

- le type de contenus offerts et les contrôles parentaux correspondants;
- comment signaler un abus, une utilisation détournée ou un contenu inapproprié ou illégal;
- comment cette notification va être traitée;
- quels services sont réservés à un groupe d'âge;
- comment se comporter de manière sûre et responsable lorsqu'on utilise les services interactifs vendus en marque propre par l'entreprise.

S'attaquer aux questions plus larges d'une citoyenneté numérique sûre et responsable, qui touchent par exemple à la réputation en ligne et aux empreintes numériques, aux contenus préjudiciables et à la manipulation psychologique. Envisager d'établir des partenariats avec des experts locaux issus par exemple d'organisations non gouvernementales ou d'organisations caritatives dans le domaine de l'enfance, ou encore d'associations parentales, pour élaborer ensemble la communication de l'entreprise et atteindre le public souhaité.

Si l'entreprise travaille déjà avec des enfants ou des écoles (par exemple dans le cadre de programmes d'action sociale de l'entreprise), déterminer si cet engagement peut être élargi pour prendre en compte la sensibilisation des enfants et des enseignants aux messages de protection de l'enfance en ligne.



© UNICEF/BANA2014-01595/Mawa

## 2.2. Les fournisseurs d'accès à l'Internet

Les fournisseurs d'accès à l'Internet sont à la fois des canaux permettant l'accès à l'Internet, et des réceptacles, à travers les services d'hébergement, de copie cache et de stockage qu'ils fournissent. Dès lors, ils ont toujours été parmi les premiers à accepter la responsabilité de protéger les enfants en ligne.

On trouvera dans le tableau 3 des lignes directrices à l'usage des fournisseurs d'accès à l'Internet concernant les politiques et les mesures qui peuvent leur permettre d'améliorer la protection et la participation des enfants en ligne.

### L'accès à l'Internet dans les lieux publics

Il est de plus en plus fréquent que les communes, les magasins, les sociétés de transport, les chaînes d'hôtels et d'autres entreprises et organisations proposent un accès à l'Internet par le biais de points d'accès Wi-Fi.

Ces accès sont généralement gratuits ou très bon marché, et ne sont parfois soumis qu'à des formalités d'inscription minimales. Ils représentent pour le service public ou l'entreprise un moyen d'attirer des clients dans ses locaux ou de convaincre le public d'utiliser ses services.

Promouvoir le Wi-Fi est une méthode efficace de rendre l'Internet plus accessible dans une zone donnée. Toutefois, il convient de prendre des précautions lorsque cet accès est mis en place dans des lieux publics qui peuvent être régulièrement fréquentés par des enfants. Les utilisateurs doivent être conscients du fait que les signaux Wi-Fi peuvent être captés par des passants et que les données des utilisateurs peuvent être compromises.

Le fournisseur du service Wi-Fi ne sera donc pas toujours en mesure d'assurer une assistance pour la connexion qu'il offre, ni une supervision de son utilisation. Les utilisateurs doivent faire attention à ne pas partager des informations sensibles par une connexion Wi-Fi publique.

Dans les lieux publics, les fournisseurs de services Wi-Fi souhaiteront peut-être prendre des mesures supplémentaires pour protéger les enfants. Ils peuvent plus particulièrement prendre les mesures suivantes:

- bloquer systématiquement l'accès aux adresses web connues pour héberger des contenus inappropriés à un public général, ainsi que de l'accès aux documents concernant des abus sexuels sur mineurs;
- ajouter dans ses conditions d'utilisation des clauses interdisant l'utilisation du service Wi-Fi pour trouver ou afficher des documents qui pourraient ne pas convenir à un environnement dans lequel se trouvent des enfants. Les conditions d'utilisation devraient aussi comporter une indication claire des conséquences encourues en cas d'infraction à ces règles;
- prendre toutes les mesures requises pour protéger les utilisateurs contre un accès non autorisé visant par exemple à manipuler ou supprimer des données personnelles;
- installer des filtres sur le système Wi-Fi pour renforcer et appuyer la politique concernant les documents inappropriés;
- mettre en place des procédures et des logiciels pour faciliter le contrôle et le suivi des accès des enfants à des contenus sur l'Internet.



© UNICEF/BANA2014-01595/Mawa

## Tableau 3. Liste de mesures à prendre en matière de protection de l'enfance en ligne à l'usage des fournisseurs d'accès à l'internet

### **1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises**

*Les fournisseurs d'accès à l'Internet peuvent déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes des TIC sur les droits de l'enfant, et recenser les possibilités de favoriser le progrès des droits de l'enfant en prenant les mesures suivantes:*

*Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.*

## 2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs

*En collaboration avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance, les fournisseurs d'accès à l'Internet ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les documents concernant des abus sexuels sur mineurs en prenant les mesures suivantes:*

Interdire le téléversement, la publication, le transfert, le partage ou la mise à disposition de contenus qui contreviennent aux droits de toute partie ou à la législation locale, régionale, nationale ou internationale.

Communiquer avec les organismes nationaux chargés de l'application des lois ou les lignes de téléassistance nationales pour transmettre des notifications de documents concernant des abus sexuels sur mineurs dès que le fournisseur d'accès en a connaissance. S'assurer que des procédures internes sont prévues pour se conformer au devoir de notification en vertu de la législation locale ou internationale.

Si une entreprise exerce des activités sur des marchés dont la réglementation et l'application des lois sont moins développées dans ces domaines, elle peut conseiller aux personnes ayant signalé des documents concernant des abus sexuels sur mineurs de s'adresser à l'International Association of Hotlines, dont le site se trouve à l'adresse suivante: [www.inhope.org/gns/home.aspx](http://www.inhope.org/gns/home.aspx), et à partir duquel il est possible de choisir l'une des lignes de téléassistance internationales pour signaler un cas.

Mettre en place des procédures permettant de retirer immédiatement les documents concernant des abus sexuels sur mineurs ou de bloquer l'accès à ces documents, notamment des procédures de notification et retrait pour supprimer des contenus illégaux dès qu'ils sont décelés. S'assurer que les tiers avec lesquels l'entreprise entretient des relations contractuelles disposent de procédures de notification et retrait tout aussi robustes.

Lier les notifications d'abus à ces procédures dans le cadre d'un accord de service public relatif aux procédures de réponse et aux délais de retrait.

Évaluer régulièrement et de manière active les contenus commerciaux hébergés sur les serveurs de l'entreprise, qu'il s'agisse de services vendus en marque propre ou fournis par des tiers. Envisager d'employer des outils tels que des systèmes de recherche par hachage, des logiciels de reconnaissance d'images ou des systèmes de blocage d'URL pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs.

Mettre en place un mécanisme de notification accompagné d'indications claires sur son mode d'emploi, par exemple en fournissant des conseils sur la manière de signaler des contenus ou des comportements illégaux. Préciser quels types de documents ne doivent pas être joints en annexe à la notification pour éviter une plus ample dissémination sur le web.

## 3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge

*Les fournisseurs d'accès à l'Internet peuvent contribuer à créer un environnement numérique plus sûr et plus ludique pour les enfants de tout âge en prenant les mesures suivantes:*

Déterminer l'âge du client, le cas échéant, et mettre en place une solution adéquate pour chaque type de services. Cette mesure est particulièrement importante lorsque le service est réservé à un groupe d'âge.

Envisager de présenter la fonction de notification sur toutes les pages et les services web. S'efforcer de normaliser la démarche de l'entreprise en cas de notification d'abus ou d'autres infractions aux conditions d'utilisation d'un site web ou d'un service en ligne. Lorsque des enfants ou des parents passent d'un site à un autre, ils ne devraient pas avoir à apprendre une nouvelle série de procédures pour signaler un problème.

Envisager de mettre en place des mécanismes tels qu'un logiciel de contrôle parental et des outils permettant aux parents de gérer l'accès de leurs enfants aux ressources de l'Internet, par exemple des listes blanches, des filtres de contenus, un contrôle de l'utilisation, un gestionnaire de contacts ou des systèmes limitant le temps d'utilisation ou l'accès à certains programmes.

Interdire de manière spécifique dans les conditions d'utilisation les comportements inacceptables et imposer un âge minimum des utilisateurs.

Chaque fois que possible, promouvoir le recours à des services d'assistance nationaux que les parents et les aidants proches peuvent employer pour signaler des cas d'abus ou d'exploitation et pour demander de l'aide.

Éviter de faire de la publicité pour des contenus en ligne qui sont préjudiciables ou inappropriés, et imposer des obligations de divulgation de données personnelles aux clients souhaitant accéder à des contenus qui sont destinés à un public adulte et pourraient causer un préjudice aux enfants.

S'assurer que les politiques en matière de recueil des données sont conformes à la législation concernant la vie privée des enfants, et déterminer en particulier si un accord parental est nécessaire pour que des entreprises commerciales puissent recueillir des informations personnelles communiquées par un enfant ou le concernant.

## 4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des tic

*Les fournisseurs d'accès à l'Internet peuvent compléter leurs mesures techniques par des activités destinées à éduquer les utilisateurs et à leur donner plus d'autonomie en prenant les mesures suivantes:*

Dans les directives adressées à la communauté des enfants, des parents et des aidants proches, reprendre les points essentiels des conditions d'utilisation et les écrire dans un langage simple à comprendre. Dans le cadre du service lui-même, au moment de téléverser un contenu, afficher un 'rappel' sur les types de contenus qui sont considérés comme inappropriés.

#### 4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des TIC (suite)

Fournir aux parents les informations nécessaires pour comprendre comment leurs enfants utilisent les services TIC, par exemple en leur indiquant comment gérer les contenus et les comportements préjudiciables et comment se positionner pour les guider vers une utilisation responsable. L'emploi de certains outils peut faciliter cette tâche, de même que des interactions avec les administrations scolaires, qui peuvent être chargées de mettre en place des programmes de sécurité en ligne à l'usage des enfants et des documents éducatifs pour les parents.

Informez les enfants sur la manière d'utiliser l'Internet en toute sécurité. Envisagez d'afficher des messages sur la page d'accueil du fournisseur d'accès à l'Internet, par exemple les messages suivants:

- 'Ne partagez jamais aucune information permettant de vous contacter, en particulier votre adresse physique et votre numéro de téléphone, avec quelqu'un que vous ne connaissez pas personnellement.'
- 'N'acceptez jamais de rencontrer seul une personne dont vous avez fait la connaissance en ligne sans consulter au préalable un adulte. Dites toujours à un ami proche où vous vous trouvez.'
- 'Ne répondez pas à des messages de harcèlement en ligne ou à des messages obscènes ou offensants. Mais conservez-en la preuve: ne supprimez pas le message.'
- 'Prévenez un adulte ou un ami proche si quelque chose ou quelqu'un vous met mal à l'aise ou en colère.'
- 'Ne révélez jamais le mot de passe ou le nom d'utilisateur de votre compte! Soyez conscients du fait que d'autres personnes en ligne peuvent vous donner de fausses informations pour vous convaincre de partager vos données confidentielles.'

#### 5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique

*Les fournisseurs d'accès à l'Internet peuvent encourager les enfants et leur donner plus d'autonomie en défendant leur droit de participation par les mesures suivantes:*

*Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.*

## 2.3. Les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles

L'Internet offre toutes sortes de contenus et d'activités, dont beaucoup sont destinés aux enfants. Les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles (apps) disposent de nombreuses possibilités de mettre en place des mécanismes de sécurité et de protection de la vie privée dans les éléments qu'ils destinent aux enfants et aux jeunes.

On trouvera dans le tableau 4 des lignes directrices à l'usage des fournisseurs de contenus, des détaillants en ligne et des développeurs d'applications pour mobiles concernant les politiques et les mesures qu'ils peuvent mettre en oeuvre pour améliorer la protection et la participation des enfants en ligne.



## Tableau 4. Liste de mesures à prendre en matière de protection de l'enfance en ligne à l'usage des fournisseurs de contenus, des détaillants en ligne et des développeurs d'applications pour mobiles

<p><b>1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises</b></p>	<p><i>Les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles peuvent contribuer à déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes des TIC sur les droits de l'enfant, et à recenser les possibilités de favoriser le progrès des droits de l'enfant en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p><i>Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.</i></p>
<p><b>2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs</b></p>	<p><i>En collaboration avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance, les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les documents concernant des abus sexuels sur mineurs en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>Être prêt à traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs et à signaler ces cas aux autorités compétentes. Si des relations n'ont pas encore été établies avec les forces de l'ordre et une ligne de téléassistance nationale, contacter les personnes concernées pour élaborer ensemble les procédures requises.</p> <p>Préciser que l'entreprise va pleinement collaborer avec les enquêtes des forces de l'ordre si des contenus illégaux sont signalés ou découverts, et fournir des détails sur les sanctions encourues, comme par exemple des amendes ou des annulations de conditions de facturation avantageuses.</p> <p>Mettre en place des procédures permettant de retirer immédiatement les documents concernant des abus sexuels sur mineurs ou de bloquer l'accès à ces documents, notamment des procédures de notification et retrait pour supprimer des contenus illégaux dès qu'ils sont détectés. S'assurer que les opérateurs consultent des experts (des fournisseurs de contenus, des organismes nationaux responsables de la protection de l'enfance en ligne, etc.), le cas échéant, avant de détruire les contenus illégaux. S'assurer que les tiers avec lesquels l'entreprise entretient des relations contractuelles disposent de procédures de notification et retrait tout aussi robustes.</p> <p>Travailler avec des services internes tels que le service client ou le service des fraudes et de la sécurité pour s'assurer que l'entreprise puisse directement signaler des contenus suspects aux forces de l'ordre et aux lignes de téléassistance. Dans l'idéal, ces notifications devraient pouvoir s'effectuer sans exposer le personnel de première ligne aux contenus et sans exposer à nouveau l'enfant ou les enfants concernés. Si le personnel est exposé à des documents préjudiciables, une politique ou un programme destinés à renforcer sa résilience, sa sécurité et son bien-être doivent être mis en oeuvre.</p> <p>Mettre en place des politiques de conservation et de préservation des données pour pouvoir appuyer les forces de l'ordre en cas d'enquête pénale par le biais de diverses activités, notamment l'enregistrement de preuves. Documenter les pratiques de l'entreprise à l'égard des documents concernant des abus sexuels sur mineurs, depuis la surveillance jusqu'au transfert final et à la destruction des contenus. Joindre à la documentation une liste de toutes les personnes responsables du traitement de ces documents.</p> <p>Promouvoir des mécanismes de notification de documents concernant des abus sexuels sur mineurs et faire en sorte que les clients sachent comment signaler ce type de documents s'ils en décèlent. Si une ligne de téléassistance nationale est disponible, placer un lien vers cette ligne sur le site web de l'entreprise et dans tous les services de contenus pertinents proposés par l'entreprise. Si une entreprise exerce des activités sur des marchés dont la réglementation et l'application des lois sont moins développées dans ces domaines, elle peut conseiller aux personnes ayant signalé des documents concernant des abus sexuels sur mineurs de s'adresser à l'International Association of Hotlines, dont le site se trouve à l'adresse suivante: <a href="http://www.inhope.org/gns/home.aspx">www.inhope.org/gns/home.aspx</a>, et à partir duquel il est possible de choisir l'une des lignes de téléassistance internationales pour signaler un cas.</p>
<p><b>3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge</b></p>	<p><i>Les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles peuvent contribuer à créer un environnement numérique plus sûr et plus ludique pour les enfants de tout âge en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>Travailler avec d'autres entreprises du même secteur pour élaborer des systèmes de classification des contenus et de classification par âge fondés sur des normes nationales ou internationales reconnues et cohérents avec les méthodes adoptées pour des supports équivalents.</p> <p>Dans la mesure du possible, les classifications de contenus devraient être cohérentes entre les différents supports. Ainsi, la bande-annonce d'un film devrait indiquer la même classification, qu'elle soit diffusée dans un cinéma ou sur un téléphone intelligent.</p>

### **3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge (suite)**

Pour aider les parents et d'autres personnes à déterminer si un contenu est approprié à l'âge des enfants, créer des applications et des services pour tous les supports qui permettent d'harmoniser les systèmes de classification des contenus. Adopter des méthodes adéquates de vérification de l'âge pour éviter que les enfants ne puissent accéder à des contenus, des sites, des produits ou des services interactifs déconseillés pour leur âge. Fournir des conseils et afficher des rappels sur la nature et la classification des contenus qu'ils consultent.

Une entreprise offrant des services audiovisuels et multimédias devrait fournir un numéro d'identification personnel (PIN) aux utilisateurs souhaitant accéder à des contenus qui peuvent être préjudiciables pour les enfants.

Garantir la transparence en matière de prix des produits et des services et de recueil des informations sur les utilisateurs. S'assurer que les politiques en matière de recueil des données sont conformes à la législation concernant la vie privée des enfants, et déterminer en particulier si un accord parental est nécessaire pour que des entreprises commerciales puissent recueillir des informations personnelles communiquées par un enfant ou le concernant.

Faire en sorte que toute publicité ou communication à caractère commercial puisse être clairement reconnaissable comme telle.

Surveiller les contenus publiés en ligne et les adapter aux groupes d'utilisateurs qui sont susceptibles d'y accéder, par exemple en établissant des politiques appropriées à la publicité en ligne destinée aux enfants. Si le contenu proposé contient un élément interactif, notamment la possibilité de formuler des commentaires, ou des forums en ligne, des réseaux sociaux, des plateformes de jeu, des salons de discussion ou des panneaux d'affichage électroniques, prévoir un ensemble de règles de conduite claires, écrites dans un langage simple à comprendre, dans les conditions d'utilisation et les lignes directrices à l'usage des utilisateurs.

### **4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des tic**

**Les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles peuvent compléter leurs mesures techniques par des activités destinées à éduquer les utilisateurs et à leur donner plus d'autonomie en prenant les mesures suivantes:**

Fournir aux clients des informations spécifiques et claires sur les contenus, notamment le type de contenus, les classifications ou restrictions d'âge, la vulgarité ou la violence, et sur les outils de contrôle parental correspondants qui sont mis à leur disposition, ainsi que sur la manière de signaler un usage détourné et inapproprié ou un contenu illégal, et sur la manière dont cette notification sera traitée.

Dans un contexte interactif, ces informations devraient être fournies sous forme d'étiquette concernant le contenu de chaque programme.

Encourager les adultes, notamment les parents et les enseignants, à s'associer à la consommation de contenus en ligne de leurs enfants pour aider ceux-ci et les orienter vers le choix de certains contenus lorsque les enfants effectuent un achat, et contribuer à mettre en place des règles de comportement

Communiquer des règles d'utilisation dans un langage clair et facile à comprendre qui encourage les enfants à être vigilants et responsables lorsqu'ils naviguent sur l'Internet.

Créer des outils adaptés à chaque groupe d'âge et prévoir des formations pratiques et des centres d'aide. Collaborer avec les responsables de programmes de prévention en ligne ou présentiels et des centres de conseil, le cas échéant. Si par exemple des enfants risquent d'adopter un comportement obsessionnel vis-à-vis d'une technologie particulière, notamment des jeux, et que ce comportement les empêche d'établir des relations sociales ou d'exercer de saines activités physiques, un site pourrait proposer un lien vers une ligne d'assistance ou un service de conseil.

### **5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique**

**Les fournisseurs de contenus, les détaillants en ligne et les développeurs d'applications pour mobiles peuvent encourager les enfants et leur donner plus d'autonomie en défendant leur droit de participation par les mesures suivantes:**

Créer ou proposer un ensemble de contenus de haute qualité qui soit approprié à chaque tranche d'âge. Outre qu'ils devraient être attrayants, ergonomiques, fiables et sûrs, ces contenus peuvent contribuer au développement physique, mental et social des enfants en leur offrant de nouvelles possibilités de s'amuser et d'apprendre.

Fournir des informations sur un service particulier pour mettre en relief les avantages que l'enfant pourrait retirer en adoptant un comportement correct et responsable, par exemple en utilisant ce service à des fins créatives.



© UNICEF/NYHQ2013-1334/Noorani

## 2.4. Les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux

Il fut un temps où le monde de l'Internet était dominé par les adultes, mais il est désormais devenu évident que les enfants et les adolescents en sont des participants essentiels. Ils utilisent des plateformes très diverses pour créer et partager des contenus dont le volume explose.

Le tableau 5, qui s'inspire des règles appliquées par l'un des plus grands réseaux sociaux au monde, contient des lignes directrices à l'usage des fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux qui concernent les politiques et les mesures que ceux-ci peuvent prendre pour renforcer la protection et la participation des enfants en ligne.

### Tableau 5. Liste de mesures à prendre en matière de protection de l'enfance en ligne à l'usage des fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux

#### 1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises

*Les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux peuvent déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes des TIC sur les droits de l'enfant, et recenser les possibilités de favoriser le progrès des droits de l'enfant en prenant les mesures suivantes:*

*Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.*

#### 2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs

*En collaboration avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance, les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les documents concernant des abus sexuels sur mineurs en prenant les mesures suivantes:*

Des procédures devraient être prêtes à être mises en oeuvre sur tous les sites pour apporter une aide immédiate aux forces de l'ordre en cas d'urgence ou d'enquête de routine.

Préciser que l'entreprise va pleinement collaborer avec les enquêtes des forces de l'ordre si des contenus illégaux sont signalés ou découverts, et fournir des détails sur les sanctions encourues, comme par exemple des amendes ou des annulations de conditions de facturation avantageuses.

Travailler avec des services internes tels que le service client ou le service des fraudes et de la sécurité pour s'assurer que l'entreprise puisse directement signaler des contenus suspects aux forces de l'ordre et aux lignes de téléassistance. Dans l'idéal, ces notifications devraient pouvoir s'effectuer sans exposer le personnel de première ligne aux contenus et sans exposer à nouveau l'enfant ou les enfants concernés. Si le personnel est exposé à des documents préjudiciables, une politique ou un programme destiné à renforcer sa résilience, sa sécurité et son bien-être doit être mis en oeuvre.

Indiquer dans les conditions d'utilisation que les contenus et les comportements illégaux sont interdits, en soulignant que:

- les contenus illégaux, y compris les documents concernant des abus sexuels sur mineurs, ne seront pas tolérés;
- l'entreprise collaborera pleinement avec les enquêtes des forces de l'ordre si des contenus illégaux sont signalés ou décelés.

## 2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs (suite)

Documenter les pratiques de l'entreprise à l'égard des documents concernant des abus sexuels sur mineurs, depuis la surveillance jusqu'au transfert final et à la destruction des contenus. Joindre à la documentation une liste de toutes les personnes responsables du traitement de ces documents.

Adopter des politiques concernant la propriété des contenus créés par les utilisateurs, notamment en prévoyant la possibilité de retirer ce type de contenus à la demande de l'utilisateur. Retirer tous les contenus qui contreviennent aux politiques du fournisseur et informer de son infraction l'utilisateur ayant publié le contenu concerné.

Indiquer que le non-respect par un utilisateur des conditions d'utilisation acceptable aura des conséquences, en particulier:

- le retrait du contenu et la suspension ou la clôture du compte de l'utilisateur;
- l'interdiction pour l'utilisateur de partager certains types de contenus ou d'utiliser certaines fonctions;
- la notification de l'infraction aux forces de l'ordre.

Promouvoir des mécanismes de notification de documents concernant des abus sexuels sur mineurs ou de tout autre contenu illégal et s'assurer que les clients savent comment signaler ce type de contenus s'ils en voient.

Créer des systèmes et former le personnel pour évaluer chaque affaire au cas par cas, et prendre les mesures appropriées. Mettre en place des équipes opérationnelles complètes et dotées de ressources suffisantes pour aider les utilisateurs. Dans l'idéal, ces équipes devraient être formées pour pouvoir gérer différents types d'incidents afin de garantir qu'une réponse adéquate est apportée et que des mesures appropriées sont prises. Lorsqu'un utilisateur porte plainte, celle-ci doit être acheminée vers la personne pertinente en fonction du type d'incident.

L'entreprise pourrait aussi mettre en place des équipes spéciales chargées de traiter les recours formés par les utilisateurs, par exemple lorsque les notifications ont été envoyées par erreur.

Mettre en place des procédures permettant de retirer immédiatement les documents concernant des abus sexuels sur mineurs ou de bloquer l'accès à ces documents, notamment des procédures de notification et retrait pour supprimer des contenus illégaux dès qu'ils sont décelés. S'assurer que les tiers avec lesquels l'entreprise entretient des relations contractuelles disposent de procédures de notification et retrait tout aussi robustes. Si la législation le permet, les documents peuvent être conservés à titre de preuve du crime aux fins de l'enquête.

Créer des systèmes techniques capables de déceler des contenus illégaux notoires et de prévenir le téléversement de ces contenus, y compris à l'usage de groupes privés, ou étiqueter ces contenus pour qu'ils soient immédiatement examinés par l'équipe chargée de la sécurité dans l'entreprise. Chaque fois que possible, mettre en place des mesures techniques volontaires d'analyse des objets et des métadonnées liés à un profil donné pour déceler un comportement ou un schéma de comportements criminels, et prendre les mesures appropriées.

Si l'application ou le service permet au client de téléverser et de stocker des photographies sur les serveurs appartenant à l'entreprise ou exploités par celle-ci, mettre en place des procédures et des outils pour déceler les images qui sont le plus susceptibles de contenir des éléments concernant des abus sexuels sur mineurs. Envisager l'emploi de techniques d'identification volontaires, par exemple des technologies de balayage ou l'examen par des spécialistes.

## 3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge

**Les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux peuvent contribuer à créer un environnement numérique plus sûr et plus ludique pour les enfants de tout âge en prenant les mesures suivantes:**

Indiquer dans les conditions d'utilisation et les lignes directrices à l'usage des utilisateurs, dans un langage facile à comprendre, un ensemble de règles de comportement claires qui définit:

- la nature du service et le comportement attendu de la part de ses utilisateurs;
- ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas en termes de contenus préjudiciables, de comportements et de langage, ainsi que les utilisations interdites;
- les conséquences d'une atteinte à ces règles, par exemple une notification aux forces de l'ordre et la suspension du compte de l'utilisateur.

Les messages de sécurité et d'information juridique les plus importants devraient être présentés sous une forme adaptée à l'âge des utilisateurs (par exemple en employant des icônes et des symboles intuitifs), tant au moment de créer un compte qu'en temps utile au cours des différentes actions effectuées sur le site.

Faire en sorte que les clients puissent facilement signaler un usage inapproprié au service client en appliquant des procédures normalisées et faciles d'emploi. Ces procédures devraient pouvoir traiter de différents types de notifications, par exemple les cas où un client reçoit des communications indésirables (courriels publicitaires, harcèlement en ligne) ou décèle un contenu inapproprié.

Prévoir des paramètres de partage des contenus et de visibilité qui soient adaptés à chaque groupe d'âge. Par exemple, établir des paramètres par défaut de protection de la vie privée et de visibilité plus restrictifs pour les enfants que pour les adultes.

Faire respecter les conditions d'âge minimum et soutenir la recherche et le développement visant à créer de nouveaux systèmes de vérification d'âge fondés par exemple sur des paramètres biométriques, en s'appuyant sur des normes internationales reconnues pour mettre au point ces systèmes. Prendre des mesures pour déceler et éconduire les utilisateurs qui n'ont pas l'âge requis et ont falsifié leur âge pour pouvoir accéder aux contenus.

Si ce n'est pas encore fait, mettre en place les procédures adéquates de création de compte pour déterminer si les utilisateurs sont suffisamment âgés pour accéder au contenu ou au service, et employer des systèmes nationaux de vérification de l'âge associés à une fonction de notification ou à un centre d'aide qui puisse encourager les utilisateurs à signaler les personnes ayant falsifié leur âge.

### 3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge (suite)

Protéger les plus jeunes utilisateurs contre toute communication indésirable et s'assurer que des lignes directrices en matière de protection de la vie privée et de recueil des informations sont publiées.

Trouver des moyens de passer en revue les images et les vidéos hébergées pour supprimer celles qui ne sont pas appropriées. Des outils tels que des systèmes de recherche par hachage d'images connues et des logiciels de reconnaissance d'image peuvent être utiles à cet égard. Les photos et les vidéos peuvent faire l'objet d'une vérification préalable pour garantir que les enfants ne publient pas d'informations personnelles sensibles sur eux-mêmes ou sur d'autres personnes.

Un certain nombre de mesures peuvent être prises pour contrôler l'accès à des contenus créés par les utilisateurs et protéger les enfants en ligne de tout contenu inapproprié ou illégal. S'assurer que des mots de passe sûrs sont employés pour protéger les enfants dans le contexte des jeux en ligne et dans les paramètres d'accès à d'autres médias sociaux. D'autres techniques sont envisageables, notamment les suivantes:

- donner aux parents les moyens de vérifier qui sont les personnes qui contactent leurs enfants;
- parcourir les groupes de discussions pour y supprimer les sujets dangereux, les propos encourageant à la haine et les comportements illégaux, et supprimer les contenus jugés contraires aux conditions d'utilisation;
- mettre au point des outils permettant de rechercher activement et de supprimer les contenus illégaux ou contraires aux conditions d'utilisation de l'entreprise, ainsi que des outils qui empêchent le téléversement de contenus illégaux notoires sur le site;
- faire pré-modérer les forums par une équipe de modérateurs spécialisés dans l'encadrement des enfants pour vérifier que les messages sont conformes aux règles en vigueur. Les messages peuvent être lus avant d'être publiés, et les modérateurs peuvent repérer et étiqueter les utilisateurs suspects ainsi que ceux qui ont besoin d'aide.
- une équipe d'accueil peut aussi être mise en place pour être le premier référent des modérateurs préoccupés par tel ou tel utilisateur.

Prendre la responsabilité de parcourir les contenus commerciaux, y compris sur les forums, les réseaux sociaux et les sites de jeux. Appliquer les normes et les règles pertinentes pour protéger les enfants des publicités inadaptées à leur âge, et fixer des limites claires à la publicité en ligne destinée aux enfants.

### 4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des tic

*Les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux peuvent compléter leurs mesures techniques par des activités destinées à éduquer les utilisateurs et à leur donner plus d'autonomie en prenant les mesures suivantes:*

Créer une page consacrée à des conseils de sécurité et à des articles, des fonctions et des discussions sur la citoyenneté numérique. Cette page peut comporter des liens vers des contenus utiles créés par des experts indépendants. Les conseils de sécurité devraient être faciles à trouver et être écrits dans un langage facile à comprendre. Les fournisseurs de plateformes sont aussi encouragés à employer une interface identique pour tous les appareils de navigation, notamment les ordinateurs, les tablettes et les téléphones mobiles.

Communiquer aux parents des informations claires sur les types de contenus et de services disponibles, notamment en leur expliquant comment fonctionnent les sites de réseaux sociaux et les services fournis en fonction de l'emplacement, comment on accède à l'Internet par des appareils mobiles, et quels sont les choix dont ils disposent pour exercer des contrôles.

Expliquer aux parents comment signaler un abus, une utilisation détournée et des contenus inappropriés ou illégaux, et comment leur notification sera traitée. Les informer des services réservés à une catégorie d'âge et des autres manières d'adopter un comportement sûr et responsable dans le cadre de l'utilisation de services interactifs.

Établir un système fondé sur 'la confiance et la réputation' pour encourager un bon comportement et permettre aux utilisateurs de disséminer par l'exemple la meilleure conduite à avoir en ligne. Mettre en relief l'importance des notifications sociales, qui permettent à chacun de contacter les autres utilisateurs ou des amis proches afin de résoudre un différend ou d'entamer une conversation sur un contenu litigieux.

Afficher des conseils et des rappels sur la nature d'un service ou d'un contenu particulier et sur la manière d'en profiter en toute sécurité. Intégrer dans les services interactifs des lignes directrices à l'usage de la communauté, par exemple en affichant dynamiquement des fenêtres contextuelles contenant des rappels sur les comportements appropriés et sûrs, tels que le fait de ne jamais communiquer ses coordonnées.

### 5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique

*Les fournisseurs de contenus créés par les utilisateurs et de services de médias interactifs et sociaux peuvent encourager les enfants et leur donner plus d'autonomie en défendant leur droit de participation par les mesures suivantes:*

Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.

## 2.5. Les radiodiffuseurs nationaux et du service public

Les enfants et les jeunes représentent une cible majeure pour les contenus qui sont créés par des services de radiodiffusion et sont de plus en plus souvent accessibles en ligne. Les radiodiffuseurs nationaux et du service public s'efforcent d'offrir aux utilisateurs en ligne un niveau de sécurité identique à celui qu'ils offrent aux utilisateurs de la télévision et de la radio.

On trouvera dans le tableau 6 des lignes directrices à l'intention des radiodiffuseurs nationaux et du service public concernant les politiques et les mesures qu'ils peuvent appliquer pour améliorer la protection et la participation des enfants en ligne.



© UNICEF/NYHQ2010-0438/Cullen

### Tableau 6. Liste de mesures à prendre en matière de protection de l'enfance en ligne à l'usage des radiodiffuseurs nationaux et du service public

<p><b>1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises</b></p>	<p><i>Les radiodiffuseurs nationaux et du service public peuvent déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes des TIC sur les droits de l'enfant, et recenser les possibilités de favoriser le progrès des droits de l'enfant en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>Élaborer des politiques destinées à préserver le bien-être des enfants qui contribuent à créer des contenus en ligne, conformément aux accords de licence qui prévoient la protection du bien-être physique et affectif et de la dignité des personnes de moins de 18 ans participant à des programmes (sans préjudice de l'accord qu'un parent ou un autre adulte peut avoir donné)</p> <p>Désigner un responsable des politiques de protection de l'enfance ou toute autre personne pouvant être contactée en cas de problème concernant la protection de l'enfance en ligne. Si un enfant risque de subir un préjudice, le responsable des politiques de protection des enfants devrait immédiatement alerter les autorités compétentes.</p>
<p><b>2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs</b></p>	<p><i>En collaboration avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance, les radiodiffuseurs nationaux et du service public ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les documents concernant des abus sexuels sur mineurs en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>En cas de détection de documents concernant des abus sexuels sur mineurs, le personnel devrait contacter la direction du service chargé de signaler ces cas aux autorités compétentes. Il doit également de prendre les mesures suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alerter immédiatement les organismes nationaux chargés de l'application des lois;</li> <li>• alerter le supérieur hiérarchique et signaler ces documents aux responsables des politiques de protection de l'enfance;</li> <li>• contacter le service d'enquête interne par téléphone ou par courriel en lui communiquant des informations détaillées sur l'incident et en lui demandant conseil;</li> <li>• attendre les indications de l'organisme compétent avant de supprimer les documents, d'enregistrer ceux-ci dans un espace partagé ou de les transmettre.</li> </ul> <p>Si les documents ont été téléversés sur un support n'appartenant pas au radiodiffuseur, ils doivent être signalés directement à un organisme spécialisé dans les questions de sécurité sur l'Internet qui dispose d'une ligne d'assistance destinée au public et de spécialistes des technologies de l'information chargés des différentes formes de contenus en ligne potentiellement illégaux.</p> <p>Élaborer une stratégie de transmission rapide et robuste à appliquer par exemple lorsque des documents concernant des abus sexuels sur mineurs sont publiés ou qu'une personne est soupçonnée de conduite illégale. A cette fin, il convient de prendre les mesures suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre à la disposition des utilisateurs une méthode simple et facile d'accès pour informer le radiodiffuseur des infractions aux règles de la communauté en ligne;</li> <li>• retirer le contenu qui contrevient à ces règles;</li> <li>• prendre tout particulièrement soin d'atténuer les risques en matière de contenus, de coordonnées et de conduite lorsque des espaces interactifs mis à disposition en ligne sont conçus pour attirer des enfants;</li> <li>• avant de téléverser des documents appartenant au radiodiffuseur sur un site de réseau social, prendre connaissance des conditions d'utilisation de ce site. Être attentif aux prescriptions concernant l'âge minimum requis sur les différents sites de réseaux sociaux.</li> </ul> <p>Les conditions d'utilisation de chaque espace en ligne devraient aussi indiquer clairement les mécanismes de réaction prévus en cas d'atteinte à ces règles. Avant de téléverser des documents appartenant au radiodiffuseur sur un site de réseau social, prendre connaissance des conditions d'utilisation de ce site.</p>

### 3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge

*Les radiodiffuseurs nationaux et du service public peuvent contribuer à créer un environnement numérique plus sûr et plus ludique pour les enfants de tout âge en prenant les mesures suivantes:*

S'assurer que les modérateurs et les hébergeurs des sites web sont en mesure de retirer les contenus contraires aux règles de bonne conduite. Les hébergeurs peuvent améliorer la perception du service par les enfants en favorisant un comportement positif et en mettant fin aux litiges avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.

Mettre en place une pré-modération des espaces interactifs destinés aux enfants. Une politique d'hébergement active peut être instaurée pour encourager un état d'esprit dans lequel le harcèlement en ligne est inacceptable. Les comportements inacceptables sont les suivants:

- publier des commentaires désagréables ou menaçants sur le profil d'une personne;
- créer de faux profils ou des sites incitant à la haine pour humilier une victime;
- transmettre des messages en chaîne et envoyer des pièces jointes dans un but malveillant;
- pirater le compte d'une personne pour envoyer des messages offensants à d'autres personnes.

Prendre des précautions particulières vis-à-vis des membres du personnel ou des collaborateurs qui travaillent avec des enfants, y compris les personnes qui modèrent un service interactif public de communication en ligne entièrement ou essentiellement destiné aux enfants. Il pourrait être nécessaire de vérifier au préalable le casier judiciaire de ces personnes auprès des forces de l'ordre.

Déterminer le niveau d'engagement nécessaire avant de publier un site web, un profil en ligne ou une page web. Les sites destinés à attirer les enfants ne devraient proposer que des contenus adaptés à un jeune public; dans le doute, les autorités nationales responsables de la protection de l'enfance peuvent être consultées.

Étiqueter les contenus de manière claire et objective. Prendre en compte le fait que les utilisateurs peuvent parvenir à des contenus inappropriés en suivant des liens placés sur des sites de tierces parties qui permettent de contourner la page d'accueil du radiodiffuseur ou d'autres pages avertissant les utilisateurs de la nature des contenus.

Signaler rapidement toute suspicion de manipulation psychologique à la direction du service en ligne interactif, qui est chargée d'en informer les autorités compétentes:

- s'assurer qu'un membre de ce service peut être contacté par téléphone. Il faut aussi pouvoir joindre le numéro de ce service en passant par le standard du radiodiffuseur;
- mettre en place une adresse de courrier électronique commune liée à la fonction (et non pas au nom) des membres de cette équipe pour prévenir automatiquement les personnes qui sont de permanence;
- lorsqu'un producteur de contenus transmet une notification de suspicion de manipulation psychologique à la direction du service, il devrait aussi en informer le responsable officiel de la politique de protection de l'enfance;
- les utilisateurs du site du radiodiffuseur devraient aussi avoir la possibilité de signaler une suspicion de manipulation psychologique directement aux autorités compétentes.

En toutes circonstances, accorder la priorité à la sécurité et au bien-être de l'enfant. Toujours agir dans les limites de l'activité professionnelle et s'assurer que tous les contacts avec l'enfant sont essentiels au programme, à l'événement, à l'activité ou au projet. Ne jamais prendre la responsabilité exclusive d'un enfant; si un enfant a besoin d'aide, alerter les parents ou un aidant proche. Toujours écouter l'enfant et le respecter. Si une personne se comporte de manière inappropriée envers des enfants, signaler le problème en contactant la personne locale chargée de la protection de l'enfance au sein du radiodiffuseur.

### 4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des tic

*Les radiodiffuseurs nationaux et du service public peuvent compléter leurs mesures techniques par des activités destinées à éduquer les utilisateurs et à leur donner plus d'autonomie en prenant les mesures suivantes:*

Faire en sorte que les informations relatives à la sécurité, y compris les liens vers des pages contenant des conseils, soient affichées de manière visible et soient claires et facilement accessibles lorsque le contenu en ligne est susceptible d'attirer une forte proportion d'enfants.

Proposer un outil d'accord parental, par exemple un système de blocage des contenus pouvant être consultés par le biais d'un navigateur particulier.

Coopérer avec les parents pour faire en sorte que des informations diffusées sur l'Internet et concernant des enfants ne mettent pas en cause la sécurité de ceux-ci. Il convient d'examiner avec attention la manière dont les enfants sont identifiés sur les sites du radiodiffuseur, cette identification pouvant varier selon le contexte. Chaque fois que possible, si des enfants doivent apparaître dans des contenus, ils doivent obtenir au préalable leur accord après les avoir informés des risques potentiels, et respecter leur éventuel refus.

### 5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique

*Les radiodiffuseurs nationaux et du service public peuvent encourager les enfants et leur donner plus d'autonomie en défendant leur droit de participation par les mesures suivantes:*

Fournir aux enfants des contenus stimulants, éducatifs, ludiques et intéressants pour les aider à mieux comprendre le monde dans lequel ils vivent.

Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.

## 2.6. Les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications

Les enfants peuvent aujourd'hui accéder à l'Internet par le biais d'appareils électroniques très divers, depuis les ordinateurs portables jusqu'aux tablettes en passant par les téléphones mobiles et bien d'autres appareils encore. Les constructeurs de matériels peuvent intégrer dans ces appareils des mécanismes techniques et des programmes qui aident les enfants à apprendre et à s'émanciper afin de promouvoir un environnement en ligne plus sûr.

On trouvera dans le tableau 7 des lignes directrices à l'usage des constructeurs de matériels, des développeurs de systèmes d'exploitation et des boutiques d'applications ('app stores') concernant les politiques et les mesures qu'ils peuvent appliquer pour améliorer la protection et la participation des enfants en ligne.



© UNICEF/UKLA2013-03798/Lyon

### Tableau 7. Liste de mesures à prendre en matière de protection de l'enfance en ligne à l'usage des constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications

<p><b>1. Intégrer les droits de l'enfant dans toutes les politiques et procédures de gestion pertinentes des entreprises</b></p>	<p><i>Les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications peuvent déceler, prévenir et atténuer les incidences néfastes des TIC sur les droits de l'enfant, et recenser les possibilités de favoriser le progrès des droits de l'enfant en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p><i>Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.</i></p>
<p><b>2. Élaborer des procédures normalisées pour traiter les documents concernant des abus sexuels sur mineurs</b></p>	<p><i>En collaboration avec les pouvoirs publics, les forces de l'ordre, la société civile et les organismes chargés des lignes de téléassistance, les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les documents concernant des abus sexuels</i></p> <p><i>Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.</i></p>

<p><b>3. Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à chaque âge</b></p>	<p><i>Les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications peuvent contribuer à créer un environnement numérique plus sûr et plus ludique pour les enfants de tout âge en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>Dans les conditions d'utilisation, attirer l'attention des utilisateurs sur les contenus des services en ligne de l'entreprise, en particulier dans le cas des boutiques en ligne, car ces contenus ne conviennent pas nécessairement à tous les âges, qu'ils soient créés par l'entreprise elle-même ou par un tiers. Les conditions d'utilisation devraient aussi décrire les mécanismes permettant de signaler et de traiter les infractions à ces règles.</p> <p>Proposer des outils de contrôle parental faciles à utiliser qui permettent aux parents de limiter les services et les contenus auxquels les enfants peuvent accéder par le biais d'appareils électroniques. Ces limites peuvent concerner l'accès à l'Internet, l'accès à des médias sociaux, l'achat et l'installation d'applications et de jeux et l'utilisation de services en fonction de l'emplacement.</p>
<p><b>4. Sensibiliser les enfants, les parents et les enseignants à la sécurité des enfants et à leur usage responsable des tic</b></p>	<p><i>Les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques d'applications peuvent compléter leurs mesures techniques par des activités destinées à éduquer les utilisateurs et à leur donner plus d'autonomie en prenant les mesures suivantes:</i></p> <p>Aider les clients en leur fournissant des conseils sur la sécurité de la famille en ligne et en encourageant les parents et les aidants proches à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se familiariser avec les produits et les services que les enfants utilisent;</li> <li>• s'assurer que les enfants font un usage modéré des appareils électroniques pour que leur mode de vie reste sain et équilibré;</li> <li>• observer attentivement le comportement des enfants pour déceler tout changement qui pourrait révéler qu'ils sont victimes de harcèlement en ligne.</li> </ul>
<p><b>5. Promouvoir la technologie numérique pour encourager l'engagement civique</b></p>	<p><i>Les constructeurs de matériels, les développeurs de systèmes d'exploitation et les boutiques peuvent encourager les enfants et leur donner plus d'autonomie en défendant leur droit de participation par les mesures suivantes:</i></p> <p>Se reporter aux lignes directrices générales figurant dans le tableau 1.</p>

# Glossaire

<b>Adolescent</b>	L'UNICEF (et d'autres institutions des Nations Unies) définissent les adolescents comme des personnes âgées de dix à dix-neuf ans. Il est important de noter que le terme 'adolescent' n'a pas de valeur juridique en droit international, et que les personnes ayant moins de dix-huit ans sont considérées comme des enfants tandis que celles qui ont dix-huit ou dix-neuf ans sont considérées comme des adultes, à moins qu'elles n'atteignent la majorité plus tôt en vertu de la législation de leur pays.
<b>Enfant</b>	En vertu de l'article 1er de la Convention relative aux droits de l'enfant, un enfant s'entend de tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation qui lui est applicable.
<b>Incidences sur les droits de l'enfant</b>	<p>Les actes des entreprises peuvent avoir des incidences positives ou négatives sur les droits de l'enfant, par exemple en fonction de la manière dont les entreprises exploitent leurs infrastructures, élaborent, livrent et commercialisent des produits, fournissent des services, tirent parti de leurs relations professionnelles avec des parties prenantes et des partenaires clés, et exercent une influence sur le développement économique et social. Aux termes des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les entreprises ont la responsabilité d'identifier leurs incidences sur les droits de l'homme, de prévenir ces incidences et d'en atténuer les effets, et le cas échéant de remédier aux incidences négatives potentielles ou réelles sur les droits de l'homme.</p> <p>Reconnaissant la nécessité de fournir des orientations explicites sur les mesures que les entreprises doivent prendre pour respecter et défendre les droits des enfants, le Pacte mondial des Nations Unies, l'association <i>Save the Children</i> et l'UNICEF ont publié en mars 2012, avec l'appui d'entreprises et d'autres parties prenantes, les Principes régissant les entreprises dans le domaine des droits de l'enfant. Dans ce document, ils appellent les entreprises à respecter les droits des enfants et à remédier à toute incidence négative qu'elles pourraient avoir sur les droits des enfants. Ils encouragent aussi les entreprises à soutenir les droits des enfants en prenant volontairement des mesures visant à promouvoir ces droits par le biais d'opérations, de produits et de services liés à leur activité principale, ou en effectuant des investissements sociaux stratégiques, en défendant ces droits, en prenant des engagements de politique publique et en travaillant dans le cadre de partenariats et d'autres actions collectives. On trouvera l'ensemble de ces principes sur le site suivant: <a href="http://www.unicef.org/csr/12.htm">http://www.unicef.org/csr/12.htm</a>.</p>
<b>Documents concernant des abus sexuels sur mineurs</b>	Les documents concernant des abus sexuels sur mineurs sont tous les documents contenant une description graphique d'un enfant s'adonnant à des activités sexuelles explicites, réelles ou simulées, ou toute représentation des organes sexuels d'un enfant à des fins principalement sexuelles, y compris des photos, des vidéos, des dessins, des dessins animés, du texte et des diffusions en streaming <sup>13</sup> . Bien que le terme de 'pédopornographie' soit fréquemment employé dans la législation et les conventions internationales, il n'apparaît pas dans les présentes Lignes directrices à l'usage des professionnels pour la protection de l'enfance en ligne, car le mot 'pornographie' est souvent associé à des représentations d'une activité sexuelle entre adultes consentants. Dès lors, le terme de 'pédopornographie' pourrait donner une idée erronée des représentations sexuelles dans lesquelles apparaissent des enfants, car il ne met pas l'accent sur la notion de violence ou d'exploitation inhérente à ce phénomène, et il ne traduit pas non plus la très grande diversité des documents de cette nature. Son emploi pourrait donc prêter à confusion.
<b>Harcèlement en ligne</b>	Le droit international ne définit pas le harcèlement en ligne. Aux fins du présent document, ce terme s'entend d'un préjudice causé de manière volontaire et régulière par le biais d'un ordinateur, d'un téléphone portable ou de tout autre appareil électronique. Il peut être fondé sur des communications directes (comme le dialogue en ligne ou les SMS), semi-publiques (comme le fait de poster des messages de harcèlement sur une liste de diffusion par courriel) ou publiques (comme le fait de créer un site web pour se moquer de la victime) <sup>14</sup> .
<b>Manipulation psychologique</b>	Processus destiné à inciter des enfants à adopter un comportement ou à tenir des conversations de caractère sexuel, qu'ils en aient conscience ou non, ou processus associant une communication et des relations sociales entre l'agresseur et l'enfant pour rendre celui-ci plus vulnérable aux abus sexuels. L'expression 'manipulation psychologique' n'est pas définie en droit international; certains pays comme le Canada emploient l'expression 'corruption d'enfant' <sup>15</sup> .
<b>Internet et technologies connexes</b>	Il est maintenant possible de se connecter à l'Internet au moyen d'appareils très divers, par exemple des téléphones intelligents, des tablettes, des consoles de jeux, des téléviseurs et des ordinateurs portables, sans compter les ordinateurs de bureau classiques. Dès lors, sauf indication contraire, toute référence à l'Internet implique ces différentes méthodes de connexion. Pour tenir compte du paysage à la fois riche et complexe de l'Internet, les expressions 'Internet et technologies connexes', 'TIC et activités en ligne' et 'services fondés sur l'Internet' sont employées indifféremment.
<b>Notification et retrait</b>	Les opérateurs et les prestataires de services sont parfois informés de l'emploi de contenus suspects par des clients, des représentants du public, des forces de l'ordre ou des organismes d'assistance en ligne. Les procédures de notification et de retrait désignent le fait de supprimer rapidement ('retrait') un contenu illégal (celui-ci étant défini selon la juridiction) dès que le prestataire de services a été informé ('notification') de sa présence.
<b>Outils de contrôle parental</b>	Logiciel permettant aux utilisateurs, généralement l'un des parents, de contrôler une partie ou la totalité des fonctions d'un ordinateur ou de tout autre appareil pouvant être connecté à l'Internet. Le plus souvent, ces programmes permettent de limiter l'accès à des types ou des catégories de sites web ou de services en ligne. Certains offrent aussi des fonctions de gestion du temps, c'est-à-dire que l'appareil peut être réglé pour qu'il ne puisse accéder à l'Internet qu'à certaines heures. D'autres versions plus sophistiquées peuvent enregistrer tous les textes envoyés ou reçus par le biais de l'appareil. Ces programmes sont généralement protégés par un mot de passe.
<b>URL</b>	Abréviation de ' <i>Uniform Resource Locator</i> ', qui désigne l'adresse d'une page sur l'Internet.
<b>Wi-Fi</b>	Le Wi-Fi (abréviation de ' <i>Wireless Fidelity</i> ') est l'ensemble des normes techniques permettant la transmission de données sur des réseaux sans fil.
<b>Services de radiodiffusion</b>	Se référer au glossaire en ligne à l'adresse suivante: <a href="http://www.itu.int/cop">www.itu.int/cop</a> .

13. Protocole facultatif à la Convention relative aux droits de l'enfant, concernant la vente d'enfants, la prostitution des enfants et la pornographie mettant en scène des enfants, et Convention du Conseil de l'Europe sur la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels.

14. Schrock, A., et D. Boyd, '*Online Threats to Youth: Solicitation, Harassment, and Problematic Content*', Berkman Center for Internet & Society, Cambridge, p. 21, [http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/RAB\\_Lit\\_Review\\_121808\\_0.pdf](http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/RAB_Lit_Review_121808_0.pdf)

15. UNICEF, '*Child Safety Online: Global Challenges and Strategies*', Innocenti Research Centre, Florence, p. 30, [http://www.unicef.org/pacificislands/ict\\_eng.pdf](http://www.unicef.org/pacificislands/ict_eng.pdf).







Union Internationale des Télécommunications  
 Place des Nations  
 CH-1211 Genève 20  
 Suisse  
[www.itu.int/cop](http://www.itu.int/cop)

UNICEF  
 Palais des Nations  
 1211 Genève 10  
 Suisse  
[www.unicef.org](http://www.unicef.org)

