



COUNCIL OF EUROPE    CONSEIL DE L'EUROPE

Strasbourg, le 9 juin 2008

CDMC(2008)004rev

**COMITÉ DIRECTEUR SUR  
LES MÉDIAS ET LES NOUVEAUX SERVICES DE COMMUNICATION**

**(CDMC)**

---

**7<sup>e</sup> réunion  
27-30 mai 2008  
Justizpalast, Vienne**

---

**Rapport abrégé**

---

---

*Ce document ne sera pas distribué en réunion. Prière de vous munir de cet exemplaire.*

1. Le Comité directeur sur les médias et les nouveaux services de communication (CDMC) a tenu sa 7<sup>e</sup> réunion du 27 au 30 mai 2008 à Vienne, à l'invitation du Gouvernement autrichien. La réunion était présidée par M. Matthias TRAIMER (Autriche). L'ordre du jour de la réunion, tel qu'il a été adopté, figure à l'annexe I.

### **Points appelant une décision du Comité des Ministres**

2. *Lignes directrices pratiques visant à aider les prestataires de services internet à mieux connaître concrètement et à respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales dans la société de l'information, eu égard notamment à l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme* : le CDMC a examiné et approuvé les lignes directrices élaborées par le Groupe de spécialistes sur les droits de l'homme dans la société de l'information (MC-S-IS) en étroite collaboration avec l'Association européenne des fournisseurs de services internet (EuroISPA). Au cours de la réunion, le CDMC a eu un échange de vues avec le Président d'EuroISPA.

Le CDMC s'est réjoui de cette étroite coopération entre le secteur intergouvernemental et le secteur privé et a examiné l'opportunité de renforcer des partenariats qui contribueraient à augmenter l'efficacité et l'impact de ses travaux. Il a décidé de poursuivre cette réflexion dans le cadre de la préparation de la prochaine conférence ministérielle spécialisée, en essayant d'appliquer aux activités normatives concernant les médias et la société de l'information une approche associant véritablement différents partenaires.

**Le Comité des Ministres est invité à prendre note des lignes directrices susmentionnées (cf. annexe II).**

3. *Lignes directrices visant à aider les fournisseurs de jeux en ligne à comprendre concrètement et à respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales dans la société de l'information, en particulier sous l'angle de l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme* : le CDMC a examiné et approuvé les lignes directrices élaborées par le MC-S-IS en étroite collaboration avec l'« Interactive Software Federation of Europe (ISFE) ». Au cours de la réunion, le CDMC a eu un échange de vues avec le Secrétaire Général de l'ISFE.

**Le Comité des Ministres est invité à prendre note des lignes directrices susmentionnées (cf. annexe III).**

4. *Eventuel futur mécanisme pour la promotion du respect de l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme* : en réponse à la demande faite par le Comité des Ministres à la suite de la Recommandation 1783(2007) de l'Assemblée parlementaire sur les menaces contre la vie et la liberté d'expression des journalistes et de sa Recommandation 1791(2007) sur la situation des droits de l'homme et de la démocratie en Europe, le CDMC a poursuivi l'examen de ce sujet sur la base d'un rapport du Bureau décrivant l'état d'avancement des discussions. Malgré la constatation de l'existence de problèmes quant au respect de l'article 10 de la Convention dans les Etats membres, un tour de table auquel 30 délégations du CDMC a participé a montré une majorité de 14 contre 12 à faveur de la mise en place d'un nouveau mécanisme de monitoring.

**En conséquence, le CDMC a décidé de demander au Comité de Ministres des instructions additionnelles sur le sujet.**

## Points soumis au Comité des Ministres pour information

5. *Eventuelle convention du Conseil de l'Europe sur la protection des droits voisins des organisations de radiodiffusion* : le CDMC a pris note avec satisfaction du mandat ad hoc qui lui a été confié en la matière par le Comité des Ministres, a discuté de l'intérêt d'élaborer une nouvelle convention (compte tenu des instruments internationaux existants, y compris les conventions du Conseil de l'Europe, dont une n'est pas entrée en vigueur, faute d'un nombre de ratifications suffisant) et a décidé de la manière de poursuivre ces travaux. Le CDMC reprendra l'examen de cette question à sa prochaine réunion.

6. *Organismes de traitement des plaintes relatives aux médias* : le CDMC a réexaminé l'approche à suivre pour remplir le mandat ad hoc qu'il a reçu du Comité des Ministres le 13 juin 2007 et qui consiste à « Etudier et faire des recommandations sur le déroulement des procédures d'examen des plaintes relatives aux médias et sur le fonctionnement des organes chargés de ces procédures au sein des Etats membres, en prenant en compte les difficultés que rencontrent par les individus ou les groupes visés par des déclarations faites dans les médias lorsqu'ils veulent obtenir réparation au moyen de ces mécanismes ». Le CDMC a décidé que, sous réserve des ressources nécessaires, un consultant serait chargé d'établir une analyse des mécanismes déjà en place et que serait organisée une table ronde avec des représentants des organismes de traitement des plaintes relatives aux médias, des représentants des organisations professionnelles et d'autres acteurs concernés. Cela aidera le CDMC à décider de la suite de ses travaux et à formuler des recommandations sur le sujet, comme le lui demande le Comité des Ministres.

7. *Travaux des groupes subordonnés au CDMC* : le CDMC a pris note des travaux en cours de ses groupes de spécialistes et des rapports de leurs dernières réunions. Il a aussi eu un échange de vues avec M<sup>me</sup> Bissera Zankova (Bulgarie), qui coordonne le projet « Living together » et les travaux sur les médias en temps de crise, et a pris note des progrès réalisés en la matière. Le CDMC a notamment relevé que serait achevée à la mi-septembre 2008 l'étude thématique sur les faits nouveaux qui sont intervenus dans les législations nationales depuis 2001 en matière de lutte antiterroriste et qui ont une incidence sur la liberté d'expression et d'information, ainsi que sur la liberté des médias. Le CDMC a décidé que, si les ressources le permettent, une conférence serait organisée dans le but d'étudier l'impact réel de l'évolution des législations avec les professionnels des médias. Cela permettra de déterminer quelle action complémentaire doit être menée.

Le CDMC a salué l'adoption du Livre blanc sur le dialogue interculturel et décidé d'inscrire régulièrement cette question à son ordre du jour. Il a aussi pris note du lancement, le 3 mai 2008, à l'occasion de la Journée mondiale de la liberté de la presse, d'un forum en ligne sur les droits et les responsabilités des médias et les conditions de travail des journalistes en temps de crise.

8. *Echange de vues avec M. Miklos Haraszti, Représentant pour la liberté des médias de l'OSCE* : au cours de cet échange, M. Haraszti a appelé une nouvelle fois à dépénaliser la diffamation (ou du moins à faire en sorte qu'elle ne donne plus lieu à des peines d'emprisonnement) dans les Etats membres du Conseil de l'Europe, y compris dans les pays qui n'utilisent pas les dispositions du droit pénal en vigueur pour sanctionner la conduite ou les fautes professionnelles des journalistes. En outre, le Représentant pour la liberté des médias de l'OSCE s'est déclaré favorable à la création d'un mécanisme de suivi spécialisé du

Conseil de l'Europe qui permettrait d'améliorer l'efficacité concrète des normes minimales relatives aux médias et à la liberté d'expression élaborées par l'Organisation.

*9. Gouvernance d'Internet et mise en œuvre des lignes d'action du SMSI :* le CDMC a procédé à un échange de vues sur la participation et la contribution du Conseil de l'Europe au Forum sur la gouvernance d'Internet (FGI), placé sous l'égide de l'ONU, et aux lignes d'action du Sommet mondial sur la société de l'information. S'appuyant sur le succès de sa contribution de 2007, le Conseil de l'Europe devrait continuer à inscrire les valeurs et les normes de l'Organisation au cœur de l'évolution de la société de l'information et leur donner une visibilité encore plus grande. Sur la suggestion de certains Etats membres, le CDMC a encouragé le Secrétariat à organiser une réunion préparatoire européenne en anticipation de l'FGI de décembre 2008.

*10. Première conférence du Conseil de l'Europe des Ministres responsables des médias et des nouveaux services de communication (qui doit se tenir à Reykjavik les 28 et 29 mai 2009) :* le CDMC a continué de discuter le projet de programme et le choix des orateurs, des modérateurs et des panélistes. Il a aussi commencé à examiner les éléments à intégrer dans les textes, notamment dans un projet de plan d'action qui pourrait être adopté lors de la Conférence. La Conférence sera essentiellement consacrée à la nouvelle conception des médias et aux besoins qui en découlent sur le plan normatif, à la consolidation et l'efficacité des normes du Conseil de l'Europe relatives aux médias et à la manière dont le Conseil de l'Europe voit la gouvernance d'Internet.

*11. Demande de statut d'observateur :* le CDMC a examiné la demande de l'organisation non gouvernementale « Association des journalistes européens (AEJ) » pour un statut d'observateur auprès du CDMC. Le CDMC s'est prononcé en faveur de cette demande.

*12. Travaux d'autres instances du Conseil de l'Europe :* le CDMC a pris note des travaux des instances pertinentes du Conseil de l'Europe. Il a observé qu'un nombre croissant de ces organes demandent que le CDMC participe à leurs réunions ou à d'autres activités qu'ils organisent, en raison de l'attention qu'ils portent aux questions relatives aux médias. Le CDMC a décidé que, sous réserve des ressources suffisantes, il conviendrait de répondre favorablement à ces invitations. Le CDMC a donc examiné les moyens de rationaliser les modalités de cette participation (annoncer les prochaines réunions ou manifestations suffisamment tôt, dresser une liste de membres du CDMC susceptibles d'assister à ces réunions ou manifestations, en précisant leurs centres d'intérêt ou domaines particuliers de compétence, définir les modalités de rapport au CDMC).

*13. Autres questions :* le CDMC a pris note de l'état d'avancement de la révision de la Convention européenne sur la télévision transfrontière (STCE n° 132) et des travaux en cours relatifs à la Convention européenne sur la protection juridique des services à accès conditionnel et des services d'accès conditionnel (ECCA). Le représentant de la Slovénie a informé le CDMC du travail de la présidence actuelle de l'Union européenne sur le matière des médias et les nouveaux services de communication.

**ANNEXE I – ORDRE DU JOUR**

- 1. Ouverture de la réunion**
- 2. Adoption de l'ordre du jour**
- 3. Décisions du Comité des Ministres en rapport avec les travaux du CDMC**
- 4. Demande de statut d'observateur formulée par une ONG**
- 5. Programme de travail du CDMC pour 2008-2009**
- 6. Promotion de la visibilité des travaux du CDMC**
- 7. Projets d'instruments ou de textes soumis au CDMC pour examen**
- 8. Mise en œuvre des normes du Conseil de l'Europe sur les médias et la liberté d'expression établies sous l'autorité du CDMC**
- 9. Discussion sur un éventuel mécanisme de promotion de l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme**
- 10. Discussion relative à une éventuelle convention du Conseil de l'Europe sur la protection des droits voisins des organisations de radiodiffusion**
- 11. Travaux en cours du CDMC et de ses organes subordonnés**
- 12. Travaux sur les médias en temps de crise et sur le dialogue interculturel**
- 13. Gouvernance d'Internet et mise en œuvre des lignes d'action du SMSI**
- 14. Conférence du Conseil de l'Europe des Ministres responsables des médias et des nouveaux services de communication (Reykjavik, 28-29 mai 2009)**
- 15. Comité permanent sur la télévision transfrontière (T-TT)**
- 16. Information sur les travaux des autres instances du Conseil de l'Europe en rapport avec ceux du CDMC et sur la coopération avec ces dernières**
- 17. Autres informations présentant un intérêt pour les travaux du CDMC**
- 18. Questions administratives et budgétaires**
- 19. Dates de la prochaine réunion**
- 20. Points à inscrire à l'ordre du jour de la 8<sup>e</sup> réunion du CDMC**
- 21. Questions diverses**
- 22. Rapport abrégé**

## ANNEXE II

### **Lignes directrices visant à aider les fournisseurs de services Internet à mieux appréhender concrètement et à respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales dans la société de l'information, eu égard notamment à l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme**

#### **Contexte**

1. Le mandat donné par le Comité directeur sur les médias et les nouveaux services de la communication (CDMC) au Groupe de spécialistes sur la société de l'information (MC-S-IS) comportait le développement d'outils propres à aider les acteurs principaux, étatiques comme non étatique, dans la compréhension et l'application des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans la société de l'information, en particulier par rapport à l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme.

2. En conséquence, le groupe a décidé d'élaborer des lignes directrices des droits de l'homme à destination des acteurs principaux. Elles visent à apporter dans ce cas précis, aux fournisseurs de services Internet, des conseils simples et pratiques pour leurs activités régulières.

3. Pour assurer le caractère pratique de ces lignes directrices, le MC-S-IS a lié des contacts et collaboré avec l'EuroISPA (European Internet Service Provider Association) qui a formulé des commentaires sur le projet à différents stades de son élaboration. L'EuroISPA a également été associé à une séance de travail organisée par le Secrétariat avec des fournisseurs de services Internet autrichiens et des experts du Conseil de l'Europe et était aussi représenté lors des discussions sur les lignes directrices dans le cadre de la 9ème réunion du MC-S-IS. Ce dernier souhaite poursuivre cette collaboration positive après la finalisation du texte afin d'en optimiser la diffusion et l'impact auprès des fournisseurs de services Internet.

4. Bien que basées sur les normes existantes du Conseil de l'Europe, ces lignes directrices diffèrent de ses instruments habituels en ce qu'elles s'adressent directement aux fournisseurs de services Internet pour les sensibiliser aux aspects de droits de l'homme dans leurs activités et leur travail quotidiens. Elles n'ont pas pour eux de caractère contraignant mais constituent plutôt une source d'information et des orientations sur les questions de vie privée, de sécurité et de liberté d'expression.

5. Elles comprennent trois parties : (i) le rôle et la position des fournisseurs de services Internet à l'égard des droits de l'homme dans la société de l'information, (ii) des directions pratiques contenant conseils et assistance, (iii) des extraits des normes du Conseil de l'Europe pertinents pour les fournisseurs de services Internet.

#### **Lignes directrices des droits de l'homme destinées aux fournisseurs de services Internet**

Toute personne a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté d'opinion et la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques et sans considération de frontière. Le présent article n'empêche pas les Etats de soumettre les entreprises de radiodiffusion, de cinéma ou de télévision à un régime d'autorisations.

L'exercice de ces libertés comportant des devoirs et des responsabilités peut être soumis à certaines formalités, conditions, restrictions ou sanctions prévues par la loi, qui constituent des mesures nécessaires, dans une société démocratique, à la sécurité nationale, à l'intégrité territoriale ou à la sûreté publique, à la défense de l'ordre et à la prévention du crime, à la protection de la santé ou de la morale, à la protection de la réputation ou des droits d'autrui, pour empêcher la divulgation d'informations confidentielles ou pour garantir l'autorité et l'impartialité du pouvoir judiciaire

.Article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme

Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui

Article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme

Comprendre le rôle et la place des fournisseurs de services Internet pour la promotion et le respect des droits de l'homme

6. En fournissant les infrastructures et les services de base permettant aux utilisateurs d'accéder à Internet et de l'utiliser et ainsi d'exercer leurs droits à bénéficier de la société d'information, les fournisseurs de services Internet (FSI) offrent des prestations à forte valeur de service public pour la société.

7. Les FSI sont donc exceptionnellement bien placés et bien dotés pour promouvoir et protéger les droits de l'homme et les libertés fondamentales. En outre, la prestation de services Internet devient une condition préalable à la généralisation de la démocratie participative. Les FSI ont aussi un rôle important pour les Etats qui se sont engagés à protéger et à promouvoir ces droits et ces libertés dans le cadre de leurs engagements de droit international.

8. Les FSI fournissent à leurs utilisateurs une gamme de services variés, qu'il s'agisse de l'accès à Internet ou d'autres services de la société de l'information (applications, contenus et/ou hébergement). Les lignes directrices tiennent compte du fait que tous les FSI n'assument pas le même rôle ni les mêmes responsabilités à l'égard des utilisateurs selon le type de prestation fournie et la catégorie de clients concernée.

9. Les fournisseurs d'accès facilitent l'entrée sur l'Internet et, ainsi à l'accès à un éventail varié d'informations, de cultures et de langues ; c'est avec eux que s'établi souvent le premier contact ainsi que la confiance des utilisateurs. Leur rôle est une condition préalable à la jouissance, par les utilisateurs, des avantages de la société de l'information, notamment par la recherche et la diffusion d'informations ou d'idées, par la création et par l'accès à des connaissances et à l'éducation.

10. On peut considérer que les fournisseurs d'accès, notamment ceux qui s'adressent aux particuliers et aux familles, peuvent participer à une mission de service public en favorisant

les droits de leurs clients à bénéficier de la société de l'information. Ce faisant, ils leur permettent de mieux exercer leurs droits et leurs libertés et d'en jouir davantage.

11. Ces fournisseurs d'accès et particulièrement les hébergeurs, ont aussi la possibilité d'agir sur les droits et les libertés dans la mesure où ils peuvent mettre en application des décisions et des actions concernant l'accessibilité aux services (par exemple, ils peuvent supprimer des contenus, les bloquer ou les filtrer).

12. Enfin, les FSI ont accès à une quantité variable d'informations (contenus et/ou données sur le trafic) qui souligne l'importance de leur rôle et de leur position au regard des droits et des libertés des utilisateurs. D'une manière générale, ils ne devraient pas être tenus de surveiller activement les contenus et les données de trafic ; cependant dans certains cas déterminés légalement et expressément notifiés, un FSI peut devoir aider à la surveillance de certains contenus ou informations ou fournir à un tiers des renseignements sur un utilisateur. De tels cas peuvent avoir des conséquences sur la liberté d'expression ou le droit au respect de la vie privée.

13. Globalement, les FSI, et notamment les hébergeurs et les fournisseurs de contenus, ont potentiellement un rôle considérable à jouer dans la promotion des opportunités et des avantages qu'offre la société de l'information. Cela doit être souligné et communiqué aux utilisateurs, aux Etats et surtout aux FSI eux-mêmes.

14. Dans cette optique, les FSI sont encouragés non seulement à prendre acte des lignes directrices qui suivent, à les examiner et à s'efforcer de les respecter mais aussi à y faire référence sur leurs sites web et dans leurs contrats d'utilisation.

15. Ils sont également incités à veiller à ce que leurs employés clés soient sensibilisés à ces lignes directrices et à leurs enjeux, en coopération avec les associations de FSI et les Etats membres et, si nécessaire, avec l'assistance des experts du Conseil de l'Europe.

16. Les associations de FSI peuvent jouer un rôle important en assumant la responsabilité collective de la sensibilisation et de l'information sur les questions qui y sont abordées. Elles sont encouragées à les promouvoir activement auprès de leurs membres, par exemple, par des références ou en les intégrant dans leurs propres codes de conduite et en offrant le soutien d'expertises.

17. Pour ce qui est de l'information à mettre à la disposition des clients, les FSI peuvent en confier la tâche aux associations de FSI, en particulier dans le cas de petites entreprises et quand ces informations ne sont pas spécifiques aux fournisseurs (comme sur les risques présentés par Internet). De plus, les associations peuvent participer à l'harmonisation de l'information des utilisateurs et rassembler les connaissances sur les problèmes abordés dans les lignes directrices. Elles peuvent aussi permettre la coopération et les échanges entre structures existantes dans le domaine de la sécurité sur Internet comme le programme Un Internet Plus Sûr.

18. Ces lignes directrices n'excluent en rien les obligations applicables aux FSI et à leurs activités au regard du droit national, européen ou international et doivent au contraire être prises en compte dans le cadre de ces obligations.

Portée des lignes directrices :



19. Les lignes directrices qui suivent sont présentées en plusieurs chapitres selon les rôles respectifs des FSI. Le premier chapitre s'applique aux fournisseurs d'accès Internet (prestataires de services d'accès Internet dédiés ou à la demande). Le deuxième concerne les fournisseurs d'autres services propres à la société de l'information tels que services d'hébergement, fournisseurs de contenus et fournisseurs d'applications. Le troisième chapitre s'applique aux tous les FSI.

20. Elles ne s'appliquent pas aux fournisseurs de seul transit.

Lignes directrices pratiques

### I. Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services Internet (FSI) fournissant des services d'accès

21. Veillez à ce que vos clients aient accès à l'information sur les risques potentiels que peut présenter Internet pour leurs droits, leur sécurité et le respect de leur vie privée, ainsi que sur ce que vous faites pour les aider à écarter ces risques. Fournissez des informations sur les outils et les logiciels disponibles à utiliser pour une meilleure protection. Si vous élaborez cette information vous-mêmes, veillez à ce qu'elle soit la plus précise, accessible et à jour possible. Si vous ne le faites pas vous-même, proposez à vos clients des liens à des sources d'informations adéquates, en particulier vers les associations de FSI ou vers des réseaux spécialisés dans la sécurité sur Internet. Des informations pourraient être disponibles sur les risques suivants :

#### 21.1 Contenus illicites ou préjudiciables, risques pour les enfants :

Offrez des informations ou des liens vers l'information sur les risques de tomber sur des contenus illicites sur Internet ou de contribuer à leur diffusion ainsi que sur les risques que des enfants soient exposés à des contenus ou des comportements préjudiciables quand ils surfent sur Internet. Il peut s'agir de contenus ou des comportements qui peuvent nuire au bien-être physique, affectif et psychologique des enfants, tels que la pornographie en ligne, la représentation et la glorification de la violence sur autrui ou sur soi-même, les propos humiliants, discriminatoires ou racistes ou l'apologie de tels propos, la sollicitation (l'approche), l'intimidation, la persécution et d'autres formes de harcèlement. Bien qu'on ne puisse pas vous demander quels contenus sont illicites ou dommageables, il serait utile que l'information que vous offrirez contienne :

des explications sur ce que vous faites pour lutter contre de tels contenus et comportements, en particulier en collaboration avec des « hotlines » spécialisées (par exemple, Inhope);  
des conseils sur comment se protéger contre les risques de trouver des contenus et des comportements illicites ou préjudiciables (par exemple, grâce à des liens vers des informations pertinentes sur des sites web de sécurité de l'Internet),  
des renseignements sur les outils logiciels disponibles destinés à protéger les utilisateurs, leur fonctionnement et la manière de les adapter aux besoins de chacun.

Donnez des informations ou des liens vers des informations sur ce que vos clients peuvent faire pour protéger leurs enfants lorsqu'ils utilisent Internet. Signalez les sites web dont les contenus sont adaptés aux enfants et les ressources disponibles en ligne en matière de sécurité, telles que le Manuel de Maîtrise de l'Internet du Conseil de l'Europe ([www.coe.int/internet-literacy](http://www.coe.int/internet-literacy)), ou le jeu en ligne *Through the Wild Web Woods*, qui permet

d'apprendre à surfer en toute sécurité sur Internet ([www.wildwebwoods.org](http://www.wildwebwoods.org)) ou encore les sites web du réseau de sécurité de l'Internet ([www.saferinternet.org](http://www.saferinternet.org)).

### 21.2 Risques sur la sécurité :

Si nécessaire, expliquez les mesures que vous prenez pour protéger vos clients contre les risques sur leur sécurité. Ces risques peuvent concerner l'intégrité des données (virus, vers, chevaux de Troie, etc.), la confidentialité (par exemple, lors de transactions en ligne), la sécurité des réseaux ou d'autres risques (par exemple, le phishing).

Sensibilisez vos clients à des informations supplémentaires - ou offrez-leur les liens pertinents - sur les moyens techniques d'assurer leur sécurité sur Internet.

### 21.3 Risques concernant le respect de la vie privée :

Informez vos clients (ou proposez-leur les liens nécessaires) sur les risques éventuels d'atteinte à leur vie privée lorsqu'ils utilisent Internet, comme la collecte, l'enregistrement et le traitement de données effectués à leur insu sur certains sites (logiciel espion, profilage). Si nécessaire, prévoyez des liens vers l'autorité nationale responsable de l'information sur la législation sur la vie privée et sur la protection des données personnelles.

Donnez des informations et des conseils supplémentaires à vos clients sur les moyens techniques auxquels ils peuvent recourir pour protéger leur vie privée (outils de protection contre les logiciels espions, etc).

22. Lorsque vos clients ont besoin d'une aide supplémentaire pour faire face aux risques évoqués précédemment, veillez à ce qu'ils puissent soit l'obtenir sous la forme la plus appropriée (téléphone, messagerie électronique, courrier, contact personnel...), soit être dirigés vers les sources d'information adéquates.

23. Soyez prudents lorsque vous procédez à un blocage ou à la réduction de la qualité des services que vous proposez concernant l'utilisation de certains logiciels ou applications reposant sur un protocole technique donné. Si vous limitez la bande passante, que vous filtrez ou bloquez partiellement le trafic, assurez-vous que vos clients ont été préalablement informés sans ambiguïté de ces restrictions du service.

24. Soyez prudent lorsque vous interrompez l'accès aux comptes de vos clients. Ce peut être une limitation des droits du client à accéder aux avantages de la société de l'information et à exercer ses droits à la liberté d'expression et d'information. L'accès à Internet ne devrait être interrompu qu'en application de la législation nationale ou pour d'autres raisons légitimes et strictement nécessaires telles que la violation des obligations contractuelles ou des abus intentionnels. Il faut, le cas échéant, avertir préalablement le client, lui donner des raisons valables de procéder à cette interruption et lui indiquer les mesures à prendre en vue du rétablissement de l'accès.

### Lignes directrices à l'intention des FSI fournissant d'autres services de la société de l'information (hébergement, applications, contenus et transit)

25. Assurez-vous que tout filtrage ou blocage de services est légitime, proportionné et transparent pour vos clients conformément à la recommandation CM/Rec(2008)6 du Conseil de l'Europe sur les mesures visant à promouvoir le respect de la liberté d'expression et

d'information au regard des filtres Internet. Informez clairement vos clients de l'installation sur vos serveurs de tout logiciel de blocage ou de filtrage qui peuvent entraîner la suppression ou l'inaccessibilité de contenus, ainsi que de la nature du filtrage effectué (type de filtrage, règles générales de filtrage, motivation).

26. Avant tout filtrage, blocage ou suppression d'un contenu illicite, vous devriez en vérifier l'illégalité, par exemple en contactant l'autorité compétente chargée de veiller au respect de la loi. Toute mesure prise sans vérification préalable peut être considérée comme une ingérence dans un contenu licite et une atteinte aux droits et libertés des personnes qui créent et communiquent ces contenus, en particulier le droit à la liberté d'expression et d'information.

27. Informez vos clients de votre politique générale à l'égard des plaintes concernant des contenus prétendument illicites que vous pourriez héberger. Donnez des indications claires au public sur la marche à suivre pour déposer une plainte et à vos clients sur les réponses à apporter.

28. Si vous fournissez à vos clients des services spécifiques d'applications en ligne, tels que chat, messagerie électronique, blogs, etc., vous devez veiller autant que possible à ce que l'utilisation de ces applications soit sans danger et à ce que vos clients connaissent leur fonctionnement. En fournissant des possibilités telles que espaces de chat ou forum de discussion, veillez à ce que des règles explicites pour l'inscription des utilisateurs et l'emploi de pseudonymes soient établies et que les utilisateurs en soient préalablement clairement informés.

29. Bien qu'on ne puisse pas vous demander d'indiquer quels contenus sont illicites ou dommageables, vous pourriez utilement informer enseignants et parents sur les risques que les enfants peuvent courir en utilisant vos applications de services (espaces de chat, affichage de messages, etc.), en particulier les risques de se trouver confrontés à des contenus ou à des comportements préjudiciables (sollicitations à des fins sexuelles, harcèlement, etc.).

30. En fournissant à vos clients des applications de messagerie électronique, veillez à ce que les outils que vous pouvez offrir, tels que reconnaissance ou filtrage de spam, soient efficaces et que vos clients soient suffisamment informés sur leurs fonctionnalités et les méthodes employées ainsi que sur les possibilités d'adapter leur configuration.

31. Si vous fournissez à vos clients des services portant sur des contenus (par exemple, informations web ou services de presse en ligne), envisagez d'octroyer aux utilisateurs un droit de réponse permettant de rectifier rapidement des informations erronées conformément aux principes minimaux énoncés dans la recommandation Rec(2004)16 du Conseil de l'Europe sur le droit de réponse dans le nouvel environnement des médias.

### III. Lignes directrices à l'intention des FSI concernant le droit au respect de la vie privée et la protection des données

32. Etablissez les procédures appropriées et employez les technologies disponibles pour protéger la vie privée des utilisateurs et la confidentialité des contenus et des données de trafic, en garantissant notamment l'intégrité des données, la confidentialité ainsi que la sécurité physique et logique du réseau et des services fournis sur le réseau. Le niveau de sécurité devrait être adapté au type de service offert.

33. Mettez à la disposition de vos clients une information et des conseils plus approfondis sur les moyens techniques qu'ils pourraient utiliser pour se protéger des risques sur la sécurité des données et des communications (logiciels anti-espion, pare-feu, technologie d'encryptage ou signature électronique, etc.)

34. Soyez prudent en agissant sur les communications des utilisateurs (par exemple en utilisant l'interception ou la surveillance de leurs courriels). Ces opérations ne doivent être entreprises qu'en cas d'obligation légale, pour obéir à des ordres ou instructions particuliers d'une autorité publique compétente donnés conformément à la loi. Ne surveillez pas activement le contenu des communications sur votre réseau. De plus, la suppression ou la modification de la correspondance d'utilisateurs (par exemple, au moyen de filtres anti-spam) doit être conditionné à leur demande explicite préalable à l'activation des outils.

35. Veillez à ne pas révéler l'identité des utilisateurs, les données de trafic ou le contenu des données les concernant à un tiers, sauf pour répondre à une obligation légale ou à des ordres ou instructions particuliers de l'autorité publique compétente donnés conformément à la loi. Toute demande dans ce sens devrait être traitée par les autorités compétentes de votre pays.

36. Informez vos clients des circonstances qui vous obligent légalement à révéler – sur demande des services chargés de l'application de la loi, par exemple – leur identité ou des données relatives à leurs connexions ou au trafic de données les concernant. Cette information pourrait en particulier être fournies par les associations de FSI vers lesquelles vous établirez des liens. Si l'on vous demande de divulguer des données, veillez à authentifier la demande qui doit provenir d'une autorité compétente conformément à la loi.

37. Veillez à ne pas collecter, traiter ou conserver des données sur les utilisateurs, sauf si cela est nécessaire à des fins explicites, déterminées et légitimes conformes à la législation sur la protection des données. Ne conservez pas de données au-delà du temps demandé par la loi ou nécessaire à leur traitement.

38. Soyez attentif à ne pas utiliser de données à caractère personnel concernant les utilisateurs pour votre propre promotion ou votre marketing, à moins que l'utilisateur concerné, après avoir été informé, en ait donné son consentement et ne l'ait pas retiré. Ne publiez pas de données à caractère personnel ! Cela pourrait porter atteinte à la vie privée d'autres personnes et être interdit par la loi.

## Annexe 1

Extraits des normes du Conseil de l'Europe sur les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services Internet (FSI)

Recommandation n° R(99)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la protection de la vie privée sur Internet<sup>1</sup>

Lignes directrices pour la protection des personnes à l'égard de la collecte et du traitement de données à caractère personnel sur les « inforoutes », qui pourraient être insérées dans les codes de conduite ou leur être annexées

Pour les fournisseurs de services Internet

1. Utilisez les procédures appropriées et les technologies disponibles, de préférence celles faisant l'objet d'une certification, garantissant la vie privée des personnes concernées (même si elles ne sont pas utilisatrices d'Internet), et notamment l'intégrité et la confidentialité des données ainsi que la sécurité physique et logique du réseau et des services fournis sur le réseau.
2. Informez les utilisateurs des risques que l'utilisation d'Internet fait courir à la vie privée avant qu'ils ne souscrivent ou commencent à utiliser des services. Il peut s'agir de risques concernant l'intégrité des données, leur confidentialité, la sécurité du réseau ou d'autres risques liés à la vie privée tels que la collecte ou l'enregistrement de données effectués à leur insu.
3. Informez les utilisateurs des moyens techniques qu'ils peuvent utiliser licitement pour diminuer les risques concernant la sécurité des données et des communications, tels que le cryptage, et les signatures électroniques légalement disponibles. Proposez ces moyens techniques à un prix orienté par les coûts et non dissuasif.
4. Avant d'accepter des abonnements et de connecter des utilisateurs à Internet, informez ces derniers des moyens d'y accéder anonymement, d'utiliser ses services et de les payer anonymement (par cartes d'accès prépayées par exemple). L'anonymat absolu peut ne pas être approprié en raison de contraintes légales. Dans ce cas, si la loi l'autorise, offrez la possibilité d'utiliser des pseudonymes. Informez les utilisateurs de l'existence de programmes permettant d'effectuer des recherches et de naviguer anonymement sur Internet. Concevez votre système d'une manière qui évite ou réduise au minimum l'utilisation de données.
5. Ne lisez pas, ne modifiez pas et ne supprimez pas les messages envoyés à d'autres.
6. Ne permettez aucune ingérence dans le contenu des communications, sauf si cette ingérence est prévue par la loi et est effectuée par une autorité publique.
7. Ne collectez, traitez et conservez des données sur les utilisateurs que lorsque cela est nécessaire pour des finalités explicites, déterminées et légitimes.
8. Ne communiquez pas de données à des tiers, sauf si la communication est prévue par la loi.

---

<sup>1</sup> adoptée le 23 février 1999

9. Ne conservez pas de données pour une période plus longue que ce qui est nécessaire pour atteindre le but du traitement.

10. N'utilisez des données aux fins de promouvoir ou de commercialiser vos propres services que si la personne, après avoir été informée, n'y a pas mis d'objection ou si, en cas de traitement de données de trafic ou de données sensibles, elle y a consenti explicitement.

11. Vous êtes responsable de la bonne utilisation des données. Sur votre page de bienvenue, affirmez par une indication claire et visible votre politique en matière de vie privée. Cette indication devrait permettre, par un « hyperlien », d'accéder à une explication détaillée de vos pratiques en matière de vie privée. Avant que l'utilisateur ne commence à utiliser des services, lorsqu'il visite votre site et chaque fois qu'il en fait la demande, informez-le de votre identité, des données que vous collectez, traitez et conservez, de quelle manière, pour quelles finalités et pour quelle durée vous les conservez. Au besoin, demandez-lui son consentement. A la demande de la personne concernée, rectifiez sans attendre les données inexacts, effacez-les si elles sont excessives, si elles ne sont pas mises à jour ou si elles ne sont plus nécessaires, et arrêtez le traitement des données si l'utilisateur s'y oppose. Notifiez aux tiers aux vous avez communiqué les données toute modification. Evitez toute collecte de données effectuée à l'insu de l'intéressé.

12. L'information fournie à l'utilisateur doit être exacte et mise à jour.

13. Réfléchissez à deux fois avant de publier des données sur votre site ! Une telle publication pourrait porter atteinte à la vie privée d'autres personnes et pourrait aussi être interdite par la loi.

14. Avant d'envoyer des données à destination d'un autre pays, informez-vous, par exemple auprès de vos autorités, sur la possibilité de procéder à ce transfert. Le cas échéant, vous devrez demander à la personne qui reçoit les données de prendre les garanties nécessaires pour assurer la protection des données.

### **Déclaration du Comité des Ministres sur la liberté de communication sur l'Internet<sup>2</sup>:**

#### *Principe 6 - Responsabilité limitée des fournisseurs de services pour les contenus diffusés sur l'Internet*

Les Etats membres ne devraient pas imposer aux fournisseurs de services l'obligation générale de surveiller les contenus diffusés sur l'Internet auxquels ils donnent accès, qu'ils transmettent ou qu'ils stockent, ni celle de rechercher activement des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

Les Etats membres devraient veiller à ce que les fournisseurs de services ne soient pas tenus responsables des contenus diffusés sur l'Internet lorsque leurs fonctions se limitent, selon la législation nationale, à transmettre des informations ou à donner accès à l'Internet.

Si les fonctions des fournisseurs de services sont plus larges et qu'ils stockent des contenus émanant d'autres parties, les Etats membres peuvent les tenir pour coresponsables dans

---

<sup>2</sup> adoptée le 28 mai 2003

l'hypothèse où ils ne prennent pas rapidement des mesures pour supprimer ou pour bloquer l'accès aux informations ou aux services dès qu'ils en ont connaissance, comme cela est défini par le droit national, de leur caractère illicite ou, en cas de plainte pour préjudice, de fait ou de circonstances révélant la nature illicite de l'activité ou de l'information.

En définissant, dans le droit national, les obligations des fournisseurs de services telles qu'énoncées au paragraphe précédent, une attention particulière doit être portée au respect de la liberté d'expression de ceux qui sont à l'origine de la mise à disposition des informations, ainsi que du droit correspondant à des usagers à l'information.

Dans tous les cas, les limitations de responsabilité susmentionnées ne devraient pas affecter la possibilité d'adresser des injonctions lorsque les fournisseurs de services sont requis de mettre fin à ou d'empêcher, dans la mesure du possible, une violation de la loi.

Extraits du rapport explicatif de la Déclaration sur la liberté de la communication sur l'Internet :

*Principe 6 - Responsabilité limitée des fournisseurs de services pour les contenus d'Internet*

Il est ici établi qu'en règle générale, les intermédiaires de la chaîne de la communication ne devraient pas être tenus responsables, sauf dans certaines circonstances limitées, des contenus transmis par leurs services. Dans le même sens que les articles 12 à 15 de la Directive sur le commerce électronique, les exemptions de responsabilité prennent en compte les différents types d'activités des intermédiaires, à savoir donner accès aux réseaux de communication, transmettre des données et héberger des informations. Le degré de responsabilité dépend des possibilités dont disposent les fournisseurs de services pour contrôler le contenu et de leur connaissance de son caractère illicite. Les limitations de responsabilités ne s'appliquent pas si les intermédiaires diffusent des contenus illicites de manière intentionnelle.

*1<sup>er</sup> paragraphe - pas d'obligation générale de surveillance*

Ce paragraphe est basé sur l'article 15 de la Directive sur le commerce électronique. Les Etats membres ne devraient pas faire peser sur les fournisseurs de services d'obligation générale de surveillance des informations sur l'Internet auxquelles ils donnent accès, qu'ils transmettent ou qu'ils stockent. Ils ne devraient pas non plus être soumis à une obligation générale de rechercher activement des faits ou circonstances révélateurs d'une activité illicite, car cela pourrait constituer un frein à la liberté d'expression.

Ce paragraphe du principe 6 n'empêche pas les pouvoirs publics au sein des Etats membres d'obliger les fournisseurs de services dans certains cas, par exemple lorsqu'une enquête criminelle est menée, de surveiller les activités de leurs clients.

*2<sup>e</sup> paragraphe - « simple transport »*

Dans le cas d'une simple transmission d'information, ou lorsqu'ils donnent accès aux réseaux de communication, les intermédiaires ne devraient pas être tenus pour responsables du fait des contenus illicites. Lorsque le rôle des intermédiaires va au-delà, en particulier lorsqu'ils sont à l'origine de la transmission, sélectionnent le receveur de la transmission ou sélectionnent ou modifient l'information transmise, leur responsabilité peut être invoquée.

L'activité de l'intermédiaire qui est ici en question, et qui devrait être exempt de responsabilité, est parfois appelée « simple transport » (voir article 12 de la Directive sur le commerce électronique).

*3<sup>e</sup> paragraphe - « hébergement »*

Dans le cas de l'hébergement de contenus émanant de tiers, les intermédiaires ne devraient en général pas être tenus pour responsables (voir article 14 de la Directive sur le commerce électronique). Cependant, ceci ne s'applique pas lorsque le tiers agit sous le contrôle de l'intermédiaire, par exemple lorsqu'une agence de presse possède son propre serveur afin d'héberger des contenus produits par ses journalistes. Toutefois, si l'hôte prend conscience soit de la nature illicite des contenus hébergés sur ses serveurs soit, en cas de plainte pour préjudice, de faits révélateurs d'une activité illicite, il peut raisonnablement être tenu pour responsable. Les conditions précises devraient être définies par le droit national.

*4<sup>e</sup> paragraphe – procédures de « notification et suppression » et liberté d'expression et d'information*

Comme stipulé au paragraphe 3 du principe 6 de la Déclaration, les fournisseurs de services peuvent être tenus pour responsables s'ils ne suppriment ou n'empêchent pas rapidement l'accès aux informations ou services dont ils ont pris connaissance, selon les principes énoncés par le droit national, du caractère illicite. Il est attendu des Etats membres qu'ils définissent de manière plus détaillée le niveau de connaissance requis des fournisseurs de services avant la mise en cause de leur responsabilité. A cet égard, les procédures de « notification et suppression » sont très importantes. Les Etats membres devraient cependant rester prudents quant à la mise en cause de la responsabilité des fournisseurs de services qui n'ont pas réagi à de telles notifications. Les questions concernant le caractère illicite de certains contenus sont souvent complexes, et relèvent plutôt des tribunaux. Il peut être dangereux du point de vue de la liberté d'expression et d'information que les fournisseurs de services suppriment trop rapidement un contenu après réception d'une plainte. Un contenu parfaitement légitime pourrait ainsi être supprimé par crainte de voir sa responsabilité juridique mise en cause.

*5<sup>e</sup> paragraphe – la possibilité d'adresser des injonctions demeure intacte*

Il est ici souligné, dans le droit fil des articles 12 à 14 de la Directive sur le commerce électronique, qu'en dépit des limitations de responsabilité susmentionnées, la possibilité d'adresser des injonctions lorsque l'on requiert des fournisseurs de services qu'ils mettent fin ou qu'ils empêchent, dans la limite du possible, une atteinte à la loi, demeure intacte.

Déclaration sur les droits de l'homme et l'état de droit dans la Société de l'information<sup>3</sup>

«S'agissant des mesures d'autorégulation et de corégulation visant à défendre la liberté d'expression et de communication, les acteurs du secteur privé sont encouragés à s'attaquer résolument au problème suivant :

---

<sup>3</sup> adoptée le 13 mai 2006



la censure (censure cachée) par les prestataires de services Internet privés, par exemple le blocage ou l'élimination de contenus de leur propre initiative ou à la demande d'une tierce partie ;

Recommandation Rec(2007) 11 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la promotion de la liberté d'expression et d'information dans le nouvel environnement de l'information et de la communication

Les Etats membres, le secteur privé et la société civile sont encouragés à développer des normes et des stratégies communes pour promouvoir la transparence et la mise à disposition d'informations, de conseils et d'assistance aux utilisateurs individuels de technologies et de services, en particulier dans les situations suivantes :

[...]

vii. la suppression de contenus jugés illégaux par rapport aux considérations de l'Etat de droit

Recommandation Rec (2007) 16 du Comité des Ministres aux Etats membres sur des mesures visant à promouvoir la valeur de service public de l'Internet<sup>4</sup>

Les Etats membres devraient adopter ou développer des politiques visant à préserver et, autant que possible, à promouvoir la protection des droits de l'homme et le respect de l'Etat de droit dans la société de l'information. A cet égard, une attention particulière devrait être portée :

au droit à la vie privée et à la confidentialité des correspondances sur Internet et lors de l'utilisation d'autres TIC, y compris le respect de la volonté des utilisateurs de ne pas révéler leur identité, promu en encourageant les internautes et les fournisseurs d'accès et de contenus à en assumer ensemble la responsabilité ;

Les Etats membres devraient promouvoir un débat public sur les responsabilités des acteurs privés, tels que les prestataires de services et de contenus Internet ainsi que les utilisateurs, et les encourager - dans l'intérêt du débat, du processus démocratique et de la protection des droits d'autrui - à prendre des mesures d'autorégulation et d'autres mesures pour optimiser la qualité et la fiabilité de l'information contenue sur l'Internet et de promouvoir l'exercice d'une responsabilité personnelle, en particulier au regard de l'établissement, de la conformité et du contrôle du respect de codes de conduite.

---

<sup>4</sup> adoptée le 7 novembre 2007

**Recommandation CM/Rec(2008)6 du Comité des Ministres aux Etats membres sur les mesures visant à promouvoir le respect de la liberté d'expression et d'information au regard des filtres internet**

*(adoptée par le Comité des Ministres le 26 mars 2008 lors de la 1022e réunion des Délégués des Ministres)*

Le Comité des Ministres, conformément à l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe, Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres afin de sauvegarder et de promouvoir les idéaux et les principes qui sont leur patrimoine commun ;

Rappelant que les Etats parties à la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales (Convention européenne des Droits de l'Homme, STE n° 5) se sont engagés à reconnaître à toute personne relevant de leur juridiction les droits et libertés définis par la Convention ;

Réaffirmant l'attachement des Etats membres du droit fondamental à la liberté d'expression, et de recevoir et de communiquer des informations et des idées sans ingérence des autorités publiques et sans considération de frontière, tel que garanti par l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme ;

Conscient que toute intervention d'un Etat membre qui interdit l'accès à un contenu spécifique de l'Internet pourrait constituer une restriction à la liberté d'expression et d'accès à l'information dans l'environnement en ligne, et qu'une telle restriction devrait remplir les conditions de l'article 10, paragraphe 2, de la Convention européenne des Droits de l'Homme ainsi que la jurisprudence pertinente de la Cour européenne des Droits de l'Homme ;

Rappelant à cet égard la Déclaration sur les droits de l'homme et l'Etat de droit dans la société de l'information, adoptée par le Comité des Ministres le 13 mai 2005, aux termes de laquelle les Etats membres doivent préserver et renforcer les mesures juridiques et pratiques pour éviter la censure par l'Etat ou le secteur privé ;

Rappelant la Recommandation Rec(2007)11 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la promotion de la liberté d'expression et d'information dans le nouvel environnement de l'information et de la communication, qui encourage les Etats membres, le secteur privé et la société civile à développer des normes et des stratégies communes pour promouvoir la transparence et la mise à disposition d'informations, de conseils et d'assistance aux utilisateurs individuels de technologies et de services, concernant, entre autres, le blocage de l'accès et le filtrage des contenus et services par rapport à la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ;

Notant que le recours volontaire et responsable aux filtres internet (produits, systèmes et mesures permettant de bloquer ou de filtrer le contenu de l'Internet) peut accentuer la confiance et la sécurité sur Internet des utilisateurs, en particulier des enfants et des jeunes, mais également conscient que l'utilisation de ces filtres internet peut avoir un impact sur le droit à la liberté d'expression et à l'accès à l'information, tel que protégé par l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme ;

Rappelant la Recommandation [Rec\(2006\)12](#) du Comité des Ministres sur la responsabilisation

et l'autonomisation des enfants dans le nouvel environnement de l'information et de la communication, qui souligne l'importance des stratégies pour l'info compétence et pour la formation à l'information destinées aux enfants afin de leur permettre de mieux comprendre et traiter les contenus (par exemple la violence sur autrui ou sur soi-même, la pornographie, la discrimination et le racisme) et les comportements (tels que la sollicitation, l'intimidation, le harcèlement ou la persécution) qui présentent un risque d'effets préjudiciables, encourageant ainsi un climat de confiance, de bien-être et de respect d'autrui dans le nouvel environnement de l'information et de la communication ;

Convaincu de la nécessité de veiller à ce que les internautes connaissent, comprennent et sachent utiliser, adapter et contrôler les filtres en fonction de leurs besoins respectifs ;

Rappelant la Recommandation [Rec\(2001\)8](#) du Comité des Ministres sur l'autorégulation des cyber-contenus (l'autorégulation et la protection des utilisateurs contre les contenus illicites ou préjudiciables diffusés sur les nouveaux services de communication et d'information), qui préconise une labellisation neutre des contenus donnant aux utilisateurs la possibilité de se faire leur propre jugement de valeur sur ces contenus, ainsi que la mise au point d'une large gamme d'outils de recherche et de profils de filtrage qui leur donnent, sur la base de descripteurs de contenus, la possibilité de sélectionner des contenus ;

Conscient de la valeur de service public de l'Internet, comprise comme étant le fait pour les personnes de compter de manière significative sur l'Internet comme un outil essentiel pour leurs activités quotidiennes (communication, information, savoir, transactions commerciales, loisirs) et de l'attente légitime qui en découle que les services de l'Internet soient accessibles et abordables financièrement, sécurisés, fiables et continus, et rappelant sur ce point la Recommandation [Rec\(2007\)16](#) du Comité des Ministres sur des mesures visant à promouvoir la valeur de service public d'Internet ;

Rappelant la Déclaration du Comité des Ministres du 28 mai 2003 sur la liberté de la communication sur l'Internet, qui souligne que les autorités publiques ne devraient pas, au moyen de mesures générales de blocage ou de filtrage, refuser l'accès du public à l'information et autres communications sur l'Internet, sans considération de frontière, mais que cela n'empêche pas l'installation de filtres pour la protection des mineurs, notamment dans des endroits accessibles aux mineurs tels que les écoles ou les bibliothèques ;

Réaffirmant l'attachement des Etats membres au droit qu'a chacun à la vie privée et au respect de la correspondance, tel que protégé par l'article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme, et rappelant la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et son Protocole additionnel sur les autorités de contrôle et les flux transfrontières de données (STE n° 181) ainsi que la Recommandation n° R (99) 5 du Comité des Ministres sur la protection de la vie privée sur Internet,

Recommande aux Etats membres d'adopter des normes et des stratégies communes en matière de filtres internet afin de promouvoir le plein exercice et la pleine jouissance de la liberté d'expression et d'information et des autres droits et libertés relatifs, contenus dans la Convention européenne des Droits de l'Homme, en particulier :

– en prenant des mesures en ce qui concerne les filtres internet conformément aux lignes directrices figurant en annexe à la présente recommandation ;

– en portant ces lignes directrices à la connaissance de tous les acteurs concernés des secteurs privé et public, notamment ceux qui conçoivent, utilisent (installent, activent, désactivent et mettent en œuvre) et contrôlent les filtres internet, et de la société civile, afin qu'ils puissent contribuer à leur mise en œuvre.

*Annexe à la Recommandation CM/Rec(2008)6*

Lignes directrices

I. Utilisation et contrôle des filtres internet pour exercer et jouir pleinement de la liberté d'expression et d'information

Il est essentiel que les internautes connaissent, comprennent et sachent utiliser les filtres internet pour pouvoir exercer pleinement leurs libertés et leurs droits fondamentaux dont, notamment, la liberté d'expression et d'information, et prendre une part active aux processus démocratiques. Lorsqu'un utilisateur est confronté à un filtre, il doit être informé qu'un filtre est activé et, s'il y a lieu, il doit savoir reconnaître et contrôler le niveau de filtrage auquel est soumis le contenu qu'il consulte. Il devrait, en outre, avoir la possibilité de contester le blocage ou le filtrage du contenu, et de demander des explications et la mise en place de solutions.

En coopération avec le secteur privé et la société civile, les Etats membres devraient veiller à ce que les utilisateurs soient informés des filtrages actifs en place et, s'il y a lieu, à ce qu'ils soient capables de les activer et de les désactiver ou d'en modifier le niveau. Les mesures en ce sens sont notamment les suivantes :

- i. développer et encourager un degré minimal de connaissances pour les utilisateurs afin qu'ils sachent repérer les filtres actifs et qu'ils comprennent comment et selon quels critères le filtrage opère (par exemple listes noires, listes blanches, blocage de mots clés, classement du contenu, etc., ou une combinaison de plusieurs de ces critères) ;
- ii. assurer aux utilisateurs un minimum d'informations, ces informations étant définies par des normes, expliquant pourquoi tel ou tel contenu a été filtré ;
- iii. revoir et mettre à jour régulièrement les filtres afin d'améliorer leur efficacité, leur proportionnalité et leur légitimité par rapport à l'objectif qu'ils poursuivent ;
- iv. fournir des informations et des conseils clairs et concis sur le contournement manuel d'un filtre actif, à savoir l'instance à contacter quand le blocage d'un contenu s'avère injustifié et les motifs qui peuvent autoriser le contournement d'un filtre pour un type spécifique de contenu ou localisateur universel de ressources (*Uniform Resource Locator* – URL) ;
- v. veiller à ce que les contenus filtrés par mégarde ou par erreur deviennent accessibles sans difficulté indue et dans un délai raisonnable ;
- vi. promouvoir des initiatives de sensibilisation des personnes qui conçoivent, utilisent et suivent les filtres, à leurs responsabilités sociales et éthiques, en mettant l'accent sur la liberté d'expression et d'information, et sur le droit à la vie privée, ainsi que sur la participation active à la vie publique et aux processus démocratiques ;

vii. sensibiliser aux limites potentielles à la liberté d'expression et d'information et au droit à la vie privée qui peuvent résulter de l'utilisation de filtres, et à la nécessité de respecter le principe de proportionnalité de ces limites ;

viii. faciliter l'échange d'expériences et de bonnes pratiques concernant la conception, l'utilisation et le contrôle des filtres ;

ix. encourager l'organisation de formations à l'attention des administrateurs de réseau, des parents, des éducateurs et des autres personnes appelées à utiliser et à contrôler des filtres ;

x. promouvoir et accompagner les initiatives existantes en faveur d'une utilisation des filtres responsable et respectueuse des droits de l'homme, de la démocratie et de l'Etat de droit ;

xi. encourager la définition de normes et de références en matière de filtres, afin d'aider les internautes à choisir et à utiliser au mieux ces produits.

Dans ce contexte, il est souhaitable que la société civile soit encouragée à sensibiliser les utilisateurs aux avantages et aux dangers potentiels des filtres. Cela devrait inclure la promotion de l'importance d'un accès libre et non entravé à l'Internet afin que tous ses utilisateurs exercent et jouissent pleinement de leurs droits de l'homme et de leurs libertés fondamentales, en particulier le droit à la liberté d'expression et d'information, et le droit à la vie privée, ainsi que de leur droit à participer activement à la vie publique et aux processus démocratiques.

## II. Mise en place d'un filtrage approprié pour les enfants et les jeunes

L'Internet a fait augmenter de manière significative le nombre et la diversité des idées, des informations et des opinions pouvant être reçues et communiquées par les personnes conformément au droit à la liberté d'expression et d'information sans ingérence de la part des pouvoirs publics et sans considération de frontière. Parallèlement, la quantité de contenus faciles d'accès et potentiellement nuisibles, en particulier pour les enfants et les jeunes, s'en est trouvée accrue. Pour satisfaire le souhait légitime et le devoir des Etats membres de mettre les enfants et les jeunes à l'abri de contenus potentiellement préjudiciables, l'utilisation proportionnée de filtres peut être une façon appropriée d'encourager l'accès à l'Internet et la confiance lors de son utilisation, en complément des autres stratégies pour combattre les contenus préjudiciables comme le développement et la mise à disposition d'une culture de l'information.

Dans ce contexte, les Etats membres devraient :

i. faciliter le développement de stratégies visant à identifier les contenus risquant de nuire aux enfants et aux jeunes, en tenant compte de la diversité des cultures, des valeurs et des opinions ;

ii. coopérer avec le secteur privé et la société civile afin d'éviter de surprotéger les enfants et les jeunes, entre autres en soutenant la recherche et développement autour de systèmes de filtrage « intelligents », qui devraient prendre d'avantage en compte le contexte dans lequel l'information est fournie (par exemple en faisant la différence entre un contenu préjudiciable en soi et des références acceptables à ce contenu comme sur un site scientifique) ;

iii. faciliter et promouvoir les initiatives qui assistent les parents et les éducateurs à choisir et à utiliser des filtres évolutifs et adaptés à l'âge des enfants et des jeunes ;

iv. informer les enfants et les jeunes, dans le cadre de stratégies formelles et non formelles d'éducation aux médias, des avantages et des dangers des contenus de l'Internet et de leur filtrage.

En outre, le secteur privé devrait être incité :

i. à mettre au point des filtres « intelligents » offrant un filtrage évolutif et adapté à l'âge, qui peut être ajusté pour suivre le progrès et l'âge de l'enfant tout en garantissant que ne soient pas filtrés les contenus non considérés comme nuisibles ou inappropriés pour le groupe cible ;

ii. à coopérer avec les instances d'autorégulation et de corégulation afin de développer des normes en matière de systèmes évolutifs et adaptés à l'âge de classement des contenus potentiellement nuisibles, en tenant compte de la diversité des cultures, des valeurs et des opinions ;

iii. à développer, en coopération avec la société civile, une labellisation commune des filtres afin d'aider les parents et les éducateurs à faire des choix en toute connaissance de cause lors de l'acquisition des produits de filtrage, et de certifier que ceux-ci se conforment à certaines exigences de qualité ;

iv. à promouvoir l'interopérabilité des systèmes d'auto classification des contenus par les fournisseurs eux-mêmes et à aider à mieux faire connaître les avantages et les dangers potentiels de ce type de classification.

Enfin, la société civile devrait être incitée :

i. à débattre et à partager ses expériences et sa connaissance en matière d'évaluation et de sensibilisation au développement et à l'utilisation de filtres en tant que mesure de protection des enfants et des jeunes ;

ii. à contrôler régulièrement et à analyser l'usage et l'impact des filtres destinés aux enfants et aux jeunes en ce qui concerne leur efficacité et leur contribution à l'exercice et à la jouissance des droits et libertés garantis par l'article 10 et les autres dispositions de la Convention européenne des Droits de l'Homme.

### III. Utilisation et mise en œuvre de filtres internet par les secteurs public et privé

Sans préjudice de l'importance de la responsabilisation et l'autonomisation des utilisateurs au fonctionnement et au contrôle des filtres, comme expliqué plus haut, et compte tenu de la large valeur de service public revêtue par Internet pour le grand public, les entités publiques de tous les niveaux (telles que les administrations, les bibliothèques ou les établissements d'enseignement publics) qui introduisent des filtres ou les utilisent dans leurs prestations de services devraient veiller au plein respect de la liberté d'expression et d'information, du droit de chacun à la vie privée et au respect de la correspondance de chaque utilisateur.

Dans ce contexte, les Etats membres devraient :

i. s'abstenir de filtrer le contenu de l'Internet sur les réseaux de communication électroniques gérés par des entités publiques pour des raisons autres que celles exposées à l'article 10, paragraphe 2, de la Convention européenne des Droits de l'Homme tel qu'interprété par la Cour européenne des Droits de l'Homme ;

ii. garantir que les mesures générales de blocage ou de filtrage sur tout le territoire ne sont introduites par l'Etat que si les conditions énoncées à l'article 10, paragraphe 2, de la Convention européenne des Droits de l'Homme sont remplies. De telles mesures étatiques ne devraient être prises que si le filtrage concerne un contenu spécifique et clairement identifiable, une autorité nationale compétente a pris une décision au sujet de l'illégalité de ce contenu et la décision peut être réétudiée par un tribunal ou entité de régulation indépendant et impartial, en accord avec les dispositions de l'article 6 de la Convention européenne des Droits de l'Homme ;

iii. introduire, si nécessaire et approprié, des dispositions nationales pour la prévention des abus intentionnels des filtres pour restreindre l'accès des citoyens aux contenus légaux ;

iv. veiller à ce que tous les filtres soient évalués avant et pendant leur mise en œuvre, afin de vérifier que les effets du filtrage sont en adéquation avec l'objectif de la restriction et donc justifiés dans une société démocratique, afin d'éviter tout blocage excessif des contenus ;

v. prévoir des voies de recours et des solutions effectives et facilement accessibles, dont la suspension des filtres, dans les cas où les usagers et/ou les auteurs de contenus dénoncent qu'un contenu a été bloqué abusivement ;

vi. éviter le blocage général des contenus choquants ou préjudiciables pour les utilisateurs ne faisant pas partie du groupe qu'un filtre vise à protéger, ainsi que le blocage général des contenus illicites pour les utilisateurs pouvant attester de l'intérêt ou de la nécessité légitime d'y accéder dans des circonstances exceptionnelles, notamment à des fins de recherche ;

vii. veiller à ce que le droit à la vie privée et au respect de la correspondance soit respecté lors de l'utilisation et de l'application de filtres, et veiller à ce que les données personnelles enregistrées, archivées et traitées via les filtres soient utilisées uniquement dans un but légitime et non commercial.

En outre, les Etats membres et le secteur privé sont invités :

i. à évaluer et à réétudier régulièrement l'efficacité de la mise en place de filtres, et son caractère proportionnel ;

ii. à renforcer les informations et les conseils aux utilisateurs concernés par des filtres sur des réseaux privés, informations portant notamment sur l'existence de filtres et les raisons qui peuvent les justifier ainsi que sur les critères de fonctionnement des filtres ;

iii. à coopérer avec les utilisateurs (clients, employés, etc.) afin d'améliorer la transparence, l'efficacité et le caractère proportionnel des filtres.

Dans ce contexte, la société civile devrait être encouragée à suivre le développement et la mise en place des filtres par les principales parties prenantes, du secteur public comme du secteur privé. Elle devrait, le cas échéant, appeler les Etats membres et le secteur privé à,

respectivement, garantir et faciliter la liberté d'expression et d'information de chaque utilisateur, en particulier s'agissant de sa liberté de recevoir des informations sans ingérence de la part des pouvoirs publics et sans considération de frontière dans le nouvel environnement de l'information et de la communication.



### ANNEXE III

#### **Lignes directrices visant à aider les fournisseurs de jeux en ligne à comprendre concrètement et à respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales dans la société de l'information, en particulier sous l'angle de l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme**

##### **Contexte**

1. Le mandat donné par le Comité directeur sur les médias et les nouveaux services de la communication (CDMC) au Groupe de spécialistes sur la société de l'information (MC-S-IS) comportait le développement d'outils propres à aider les acteurs principaux, étatiques comme non étatique, dans la compréhension et l'application des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans la société de l'information, en particulier par rapport à l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme.
2. En conséquence, le MC-S-IS a décidé d'élaborer des lignes directrices des droits de l'homme à destination des acteurs principaux. Elles visent à apporter dans ce cas précis, aux fournisseurs de jeux en ligne, des conseils simples et pratiques pour leurs activités régulières. Tout en étant basées sur les instruments normatifs du Conseil de l'Europe dans le domaine, elles s'adressent directement aux acteurs concernés et sont adaptées à leur environnement professionnel particulier.
3. Pour assurer le caractère pratique de ces lignes directrices, le MC-S-IS a lié des contacts et collaboré avec l'ISFE (Interactive Software Federation of Europe) qui a formulé des commentaires sur le projet à différents stades de son élaboration. L'ISFE a également été associée à une séance de travail organisée par le Secrétariat avec un producteur de jeux et des experts du Conseil de l'Europe et était aussi représentée lors des discussions sur les lignes directrices dans le cadre de la 9ème réunion du MC-S-IS. Ce dernier souhaite poursuivre cette collaboration positive après la finalisation du texte afin d'en optimiser la diffusion et l'impact auprès des fournisseurs de jeux en ligne.
4. Bien que basée sur les normes existantes du Conseil de l'Europe, ces lignes directrices diffèrent de ses instruments habituels en ce qu'elles s'adressent directement aux fournisseurs de jeux en ligne pour les sensibiliser aux aspects de droits de l'homme dans leurs activités et leur travail quotidiens. Elles n'ont pas pour eux de caractère contraignant mais constituent plutôt une source d'information et des orientations sur les questions de vie privée, de sécurité et de liberté d'expression.
5. Elles comprennent trois parties : (i) le rôle et la position des fournisseurs de jeux en ligne à l'égard des droits de l'homme dans la société de l'information, (ii) des directions pratiques contenant conseils et assistance, (iii) des extraits des normes du Conseil de l'Europe pertinents pour les jeux en ligne.

## **Lignes directrices des droits de l'homme destinées aux fournisseurs de jeux en ligne**

Toute personne a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté d'opinion et la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques et sans considération de frontière. Le présent article n'empêche pas les Etats de soumettre les entreprises de radiodiffusion, de cinéma ou de télévision à un régime d'autorisations.

L'exercice de ces libertés comportant des devoirs et des responsabilités peut être soumis à certaines formalités, conditions, restrictions ou sanctions prévues par la loi, qui constituent des mesures nécessaires, dans une société démocratique, à la sécurité nationale, à l'intégrité territoriale ou à la sûreté publique, à la défense de l'ordre et à la prévention du crime, à la protection de la santé ou de la morale, à la protection de la réputation ou des droits d'autrui, pour empêcher la divulgation d'informations confidentielles ou pour garantir l'autorité et l'impartialité du pouvoir judiciaire

Article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme

Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui

Article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme

### **Comprendre le rôle des fournisseurs de jeux en ligne dans la promotion et le respect des droits de l'homme**

6. Les fournisseurs (concepteurs et éditeurs) de jeux vidéo en ligne conçoivent et diffusent des produits qui peuvent promouvoir l'exercice et la jouissance des droits de l'homme et des libertés fondamentales, en particulier la liberté de s'exprimer et de créer et d'échanger des contenus et des communications tout en respectant les droits d'autrui. Conçus et diffusés de manière appropriée, les jeux peuvent être d'excellents moyens de favoriser l'apprentissage, la créativité et les interactions sociales, et aider ainsi les utilisateurs à profiter des aspects bénéfiques de la société de l'information.

7. Cependant, comme d'autres contenus, les jeux vidéo en ligne risquent aussi de porter atteinte aux droits, à la sensibilité et à la dignité de certaines personnes, en particulier des enfants. Leur impact potentiel augmente à mesure que l'expérience de jeu devient plus créative et plus interactive (c'est-à-dire à mesure que les possibilités d'expression, d'interaction et d'échange de contenus avec d'autres joueurs augmente) et plus réaliste (c'est-à-dire à mesure que les effets visuels des jeux se développent).

8. Les jeux en ligne peuvent avoir un rôle positif important dans la vie et le développement des individus, en particulier des enfants et des adolescents. Il convient donc d'examiner la place donnée aux droits et libertés, aux valeurs et à la dignité dans la conception et la diffusion des jeux. Rappelons à cet égard que l'exercice de la liberté d'expression comporte des devoirs et des responsabilités, notamment en ce qui concerne la protection de la santé et de la morale et des droits d'autrui, que les éditeurs de jeux en ligne sont invités à garder à l'esprit lorsqu'ils décident du contenu de leurs jeux.

9. C'est pourquoi les concepteurs et les éditeurs de jeux sont encouragés à promouvoir et à favoriser le bien-être des joueurs ; ils devraient évaluer et revoir régulièrement leurs politiques et pratiques d'information, en particulier du point de vue de la sécurité des enfants et d'une utilisation responsable des jeux, tout en respectant les droits fondamentaux, en particulier le droit à la liberté d'expression et le droit au respect de la vie privée et de la correspondance. Par ailleurs, il convient de noter que les Etats membres, la société civile, les autres acteurs du secteur privé, les parents et les joueurs eux-mêmes ont aussi un rôle important : ils doivent coopérer et il s'agit d'apprendre aux enfants à faire un bon usage des jeux et d'aider les fournisseurs de jeux à remplir leur mission.

10. A cet égard, les concepteurs et les éditeurs de jeux en ligne sont encouragés à prendre note des lignes directrices ci-après, à les examiner et les discuter et à faire tous leurs efforts pour les respecter. Ils sont aussi encouragés à envisager d'y faire référence dans les jeux et les conditions d'utilisation.

11. Les lignes directrices ci-après ne préjugent pas des obligations applicables aux fournisseurs de jeux en ligne prévues par les législations nationales, européennes ou internationales et doivent être considérées en lien avec ces obligations.

#### Champ d'application des lignes directrices

12. Les lignes directrices figurant ci-après concernent principalement les jeux en ligne, bien que certaines puissent aussi s'appliquer aux jeux auxquels on ne joue pas en ligne. Ce sont (i) les jeux de société et de cartes classiques souvent proposés sur les portails web, (ii) les ordinateurs personnels (PC) ou les consoles de jeux avec des options de réseaux, (iii) des jeux à joueurs multiples, par exemple, jeux en réseau massivement multijoueurs auxquels les personnes peuvent jouer individuellement ou en équipes virtuelles et (iv) des jeux de distraction qui offrent une plateforme pour d'autres types d'apprentissages, exercices et applications interactives.

Il convient de noter que ces lignes directrices s'appliquent à tous les jeux en ligne, quel que soit le moyen technique par lequel le contenu du jeu est fourni (console de jeu fixe ou mobile, PC ou téléphone portable).

13. Elles sont principalement destinées aux concepteurs et aux éditeurs de jeux en ligne. Certains lignes directrices, comme celles portant sur l'élaboration d'outils de contrôle parental, peuvent aussi s'appliquer aux activités des producteurs de consoles et de plateformes de jeux.

14. Même si des univers virtuels en ligne, tels que Second Life, soulèvent des questions liées aux interactions sociales en ligne qui rejoignent parfois celles posées par les jeux, ils ne sont pas considérés comme des jeux en ligne aux sens de ces lignes directrices. Par rapport

aux jeux en ligne, ces univers ne constituent qu'à un moindre degré une expérience programmée contrôlée par un éditeur de jeux. Ils ne comportent pas non plus de scénario de jeu précis ni d'objectifs bien définis que le joueur doit atteindre, éléments qui caractérisent généralement les jeux en ligne.

15. Enfin, les lignes directrices ne sont pas destinées aux sites de jeux d'argent, comme les casinos virtuels ou les sites de paris en ligne.

### **Lignes directrices**

16. Avant de publier votre jeu, veillez à examiner et à évaluer comment le contenu du jeu peut influencer sur la dignité humaine, la sensibilité et les valeurs des joueurs, notamment des enfants. A cet égard, une attention particulière devrait être accordée aux risques liés à la diffusion des contenus suivants :

- la représentation gratuite de la violence (violence physique, mentale ou sexuelle), notamment dans les jeux destinés aux mineurs dont le développement physique, mental ou moral risque d'être compromis par l'exposition à cette représentation ;
- d'autres contenus qui, par leur caractère inhumain, cruel, sexiste ou dégradant, risquent d'influer sur le développement physique, mental ou moral des mineurs ;
- des contenus qui peuvent être considérés comme incitant à adopter un comportement criminel ou dangereux (vol, violence, vente et usage de drogue, etc.) ;
- des contenus qui véhiculent un message de nationalisme agressif, d'ethnocentrisme, de xénophobie, de racisme ou d'intolérance en général, y compris quand ces messages sont dissimulés.

17. Envisagez de promouvoir et d'appliquer à votre jeu des systèmes de label et de classification indépendants, tels que le système PEGI (Pan European Game Information) et le Code de sécurité en ligne PEGI (PEGI Online Safety Code (POSC)), y compris de combinaisons de ces systèmes, afin de mieux informer les joueurs, les parents et les éducateurs sur les jeux dont le contenu risque d'influer sur la sensibilité et les valeurs, notamment par les moyens suivants :

- utiliser des signes facilement reconnaissables (des symboles ou des pictogrammes, par exemple) pour identifier les contenus sensibles, en particulier les contenus violents, sexuels ou racistes, ou faisant référence à la drogue, ou employant des mots grossiers, ou représentant des scènes d'horreur, ou encore concernant des jeux d'argent ;
- veiller à ce que ces signes apparaissent de manière claire et bien visible sur l'emballage du jeu et sur le site du jeu, ainsi que dans les références faites à ce jeu dans des catalogues ou des publicités, par exemple, et dans les documents fournis avec le jeu.

18. Lorsque vous éditez des jeux destinés à des enfants ou à des adolescents, donnez aux joueurs, aux parents et aux éducateurs des informations appropriées sur les risques liés aux jeux en ligne. Ces informations, qu'il serait utile de faire figurer, dans la langue du pays où le jeu est commercialisé, dans un guide pédagogique destiné aux parents et disponible, dans le manuel accompagnant le jeu ou dans le jeu lui-même, pourraient notamment porter sur les éléments suivants :

- le risque d'une utilisation excessive de jeux en ligne et les effets physiques et psychologiques négatifs que peuvent avoir de tels excès (isolement, perte du sens de la réalité, troubles du sommeil, etc.) ;
- le fait que le jeu est une œuvre de fiction qui peut être une simulation de la réalité mais n'est pas comparable au monde réel, et que, par conséquent, les joueurs ne doivent pas nécessairement reproduire dans la vie réelle les mêmes actes et comportements que dans le jeu ;
- le risque, pour un joueur en ligne, de se retrouver confronté à des contenus illégaux ou dangereux téléchargés par d'autres joueurs ; des informations et des conseils, pour les parents et les éducateurs, sur les moyens de signaler l'existence de ces contenus dans le jeu,
- le risque lié aux interactions avec d'autres joueurs (brimades, harcèlement ou assiduités agressives, par exemple) ; des informations et des conseils sur les moyens d'identifier et de réduire ces risques,
- les risques d'atteinte à la vie privée liés à l'échange de données à caractère personnel (nom, adresse, numéro de carte de crédit, photos ou vidéos) lorsqu'on joue en ligne.

19. Envisagez d'intégrer dans le jeu des outils de contrôle parental pour aider les parents et les éducateurs à protéger les mineurs. Il peut s'agir, par exemple, de logiciels permettant de fixer des limites horaires et d'interdire l'accès au jeu en dehors de certaines plages horaires, réduisant ainsi les risques d'utilisation excessive et de dépendance. Si l'outil parental permet de filtrer ou de bloquer certains contenus, veillez à ce que le processus de filtrage soit transparent, à la fois pour les parents et pour le joueur, et à ce que le niveau de protection puisse être modulé en fonction du joueur, conformément aux lignes directrices figurant dans la Recommandation CM/Rec (2008)6 du Conseil de l'Europe sur les mesures visant à promouvoir le respect de la liberté d'expression et d'information au regard des filtres internet [CM/Rec \(2008\)6](#).

20. Envisagez d'intégrer dans le jeu des mécanismes qui permettent à des joueurs confrontés à des contenus ou à des comportements illégaux ou agressifs de signaler facilement les problèmes rencontrés, d'avertir le modérateur du jeu et de demander de l'aide.

21. Avant de supprimer dans le jeu un contenu généré par un joueur, vous devez vérifier le caractère illégal ou dommageable de ce contenu, par exemple en prenant contact avec les autorités de police compétentes. Sans vérification préalable, la suppression risque d'être considérée comme une atteinte portée à un contenu légal et aux droits et libertés du joueur qui a créé et diffusé ce contenu, notamment à son droit à la liberté d'expression et d'information.

22. Envisagez de concevoir des mécanismes permettant de supprimer automatiquement les contenus générés par des joueurs après une certaine période de non-activité, en particulier dans les jeux destinés à des enfants ou à des adolescents. Si les contenus créés par des joueurs restent accessibles en ligne longtemps ou de manière permanente, cela risque de porter atteinte à leur dignité, à leur sécurité ou à leur vie privée, ou de les rendre vulnérables à d'autres égards, sur le moment ou à une période ultérieure de leur vie.

23. Informez clairement les joueurs de la présence de publicités ou de placements de produits dans le jeu suivant les principes décrits par l'article 10 du Code de sécurité en ligne PEGI (POSC). Si le jeu est destiné à des mineurs, assurez-vous que le contenu des publicités ou des placements de produits est acceptable pour l'âge du groupe cible. En ce qui concerne la publicité incluse dans les jeux, assurez-vous qu'il ne puisse y avoir de confusion entre jeux pour enfants et jeux pour adultes en respectant la description du jeu, en particulier en n'incluant pas de publicité ou de clips portant sur des jeux à sujets spécifiques pour adultes.

## Annexe I

### Extraits de normes du Conseil de l'Europe pertinants pour le rôle et les responsabilités des fournisseurs de jeux

#### 1. Recommandation No. R(92)19 relative aux jeux à contenu raciste

Le Comité des Ministres, en vertu de l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres afin, notamment, de sauvegarder et de promouvoir les idéaux et les principes qui sont leur patrimoine commun;

Conscient que les jeux vidéo à contenu raciste, dont l'existence dans des Etats membres est malheureusement certaine, véhiculent un message de nationalisme agressif, d'ethnocentrisme, de xénophobie, d'antisémitisme ou d'intolérance en général, qui se dissimule derrière la violence ou le ridicule, ou s'ajoute à ceux-ci;

Estimant que, à ce titre, de tels jeux ne sauraient être tolérés dans des sociétés démocratiques, respectueuses, notamment, du droit à la différence, que celle-ci soit raciale, religieuse ou autre;

Persuadé qu'il convient d'autant plus de prendre des mesures visant à éliminer la production et la diffusion de ces jeux qu'ils sont principalement utilisés par la jeunesse;

Rappelant les termes de sa Résolution (68) 30, relative aux mesures à prendre contre l'incitation à la haine raciale, nationale et religieuse, ainsi que de sa Résolution (72) 22 relative à la suppression de la discrimination injuste et à la protection contre celle-ci;

Compte tenu de la Déclaration sur l'intolérance – Une menace pour la démocratie qu'il a adoptée le 14 mai 1981;

Ayant en vue la Recommandation n° R (89) 7 concernant des principes relatifs à la distribution de vidéogrammes à contenu violent, brutal ou pornographique, ainsi que la Convention européenne sur la télévision transfrontière (Série des traités européens, n° 132),

Recommande aux gouvernements des Etats membres:

a. de revoir le champ d'application de leurs législations dans les domaines de la discrimination et de la haine raciales, de la violence et de la protection de l'enfance, de sorte à s'assurer qu'elles s'appliquent sans restrictions à la production et à la diffusion des jeux vidéo à contenu raciste;

b. d'assimiler les jeux vidéo à des mass media aux fins de l'application notamment de la Recommandation n° R (89) 7 concernant des principes relatifs à la distribution de vidéogrammes à contenu violent, brutal ou pornographique, et de la Convention européenne sur la télévision transfrontière (Série des traités européens, n° 132).

## **2. Recommandation No. R(97)19 sur la représentation de la violence dans les médias électroniques**

Le Comité des Ministres, en vertu de l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres afin de sauvegarder et de promouvoir les idéaux et les principes qui sont leur patrimoine commun;

Rappelant son attachement au droit fondamental à la liberté d'expression tel qu'il est garanti à l'article 10 de la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales, ainsi qu'aux principes de la libre circulation de l'information et des idées, et de l'indépendance des opérateurs des media, exprimés notamment dans sa Déclaration sur la liberté d'expression et d'information du 29 avril 1982;

Ayant à l'esprit la dimension internationale de la représentation gratuite de la violence et les dispositions pertinentes de la Convention européenne sur la Télévision Transfrontière (1989);

Rappelant que, lors de la 4e Conférence ministérielle européenne sur la politique des communications de masse (Prague, 7-8 décembre 1994), les Ministres responsables de la politique des media ont adressé au Comité des Ministres du Conseil de l'Europe un Plan d'action stratégique pour la promotion des media dans une société démocratique, dans le cadre duquel ils ont demandé au Comité des Ministres de "préparer, en consultation étroite avec les professionnels des media et les autorités de régulation, d'éventuelles lignes directrices sur la représentation de la violence dans les media";

Rappelant que l'exercice de la liberté d'expression comporte des devoirs et des responsabilités que les professionnels des media doivent garder à l'esprit et qu'il peut être légitimement soumis à des restrictions visant à maintenir un équilibre entre l'exercice de cette liberté et le respect d'autres droits, libertés et intérêts fondamentaux protégés par la Convention européenne des Droits de l'Homme;

Préoccupé par l'accroissement global de la représentation de la violence dans les media électroniques, ce qui en fait une question sociale importante;

Rappelant que la violence ne peut pas être considérée comme un moyen acceptable pour résoudre des conflits de toutes sortes, y compris les conflits interpersonnels;

Constatant néanmoins que la violence fait partie de la réalité quotidienne dans la société et que le droit du public à l'information couvre également le droit à être informé sur les diverses manifestations de violence;

Constatant qu'il existe de nombreuses formes de représentation de la violence dans les media, qui correspondent à des contextes différents allant de l'information au divertissement et que, dans le deuxième cas surtout, la violence est parfois banalisée, voire glorifiée, en vue d'attirer un large public;

Constatant également que, quel que soit le but invoqué, la violence est parfois représentée dans les media électroniques d'une manière gratuite, nullement justifiée par le contexte, atteignant des niveaux inhumains et dégradants inadmissibles ainsi qu'un volume global excessif;



Conscient des préjudices qui peuvent en découler pour l'épanouissement physique, psychique ou moral du public, en particulier du jeune public, tels que l'insensibilisation croissante à la souffrance, le sentiment d'insécurité et la méfiance;

Notant que le phénomène de l'accroissement de la représentation de la violence n'est pas perçu comme un problème par tous les responsables des divers media électroniques;

Estimant que les raisons économiques invoquées par certains responsables des media électroniques ne peuvent justifier la représentation gratuite de la violence;

Convaincu du fait que les divers secteurs de la société doivent assumer les responsabilités qui leur incombent à l'égard de la représentation de la violence dans les media électroniques;

Convaincu également du fait que l'ensemble des professionnels des media électroniques doivent assumer leurs responsabilités et qu'ils sont les mieux placés pour aborder la question de la représentation gratuite de la violence; saluant les efforts déjà accomplis à cet égard par certains professionnels et certains secteurs,

Recommande aux gouvernements des Etats membres :

- a. d'attirer l'attention des milieux professionnels du secteur des media électroniques, des instances de régulation de ce secteur, des milieux éducatifs et du public en général, sur le cadre politique général contenu dans les lignes directrices ci-après;
- b. de prendre des mesures concrètes pour leur application;
- c. d'assurer, par tous les moyens appropriés, que ces lignes directrices soient connues par les personnes et organismes concernés et susciter un débat général à ce sujet;
- d. de contrôler leur application effective dans leurs ordres juridiques internes.

Charge le Secrétaire Général du Conseil de l'Europe de porter le contenu de la présente recommandation à la connaissance des gouvernements des Etats parties à la Convention culturelle européenne qui ne sont pas membres du Conseil de l'Europe.

#### *Champ d'application*

La présente recommandation concerne la représentation gratuite de la violence dans les divers media électroniques, aux niveaux national et transfrontière. Le caractère gratuit s'entend par référence aux paramètres figurant dans l'annexe à la présente recommandation.

#### *Définitions*

Aux fins de la présente recommandation:

- a. l'expression "représentation gratuite de la violence" désigne la diffusion de messages, de paroles et d'images dont le contenu soit la présentation violente à une prééminence qui n'est pas justifiée dans le contexte;

b. l'expression "media électroniques" désigne les services de programmes de radio et de télévision, ainsi que des prestations telles que la vidéo à la demande, Internet, la télévision interactive, etc., ou des produits tels que les jeux vidéo, les CD-ROM, etc., à l'exclusion de toute communication privée non accessible au public;

c. l'expression "responsables du contenu" désigne les personnes physiques ou morales responsables du contenu des messages, des paroles et des images mis à disposition du public par les différents media électroniques.

Lignes directrices

*Ligne directrice n° 1 - Cadre général*

L'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme tel qu'interprété par la jurisprudence de la Cour européenne des Droits de l'Homme doit constituer le cadre général pour aborder les questions concernant la représentation de la violence dans les media électroniques.

En principe, la liberté d'expression inclut également le droit de communiquer et de recevoir des informations et des idées qui constituent une représentation de la violence. Toutefois, certaines formes de représentation gratuite de la violence peuvent être légitimement soumises à des restrictions, compte tenu des devoirs et responsabilités que l'exercice de la liberté d'expression comporte, à condition que de telles ingérences dans la liberté d'expression soient prévues par la loi et nécessaires dans une société démocratique.

Plus concrètement, des mesures prises à l'encontre de la représentation gratuite de la violence dans les media électroniques peuvent légitimement viser à garantir le respect de la dignité humaine et la protection de groupes vulnérables tels que les enfants et les adolescents, l'exposition à une telle représentation pouvant porter préjudice à l'épanouissement physique, psychique ou moral de ces groupes.

*Ligne directrice n° 2 - Responsabilités et moyens d'action des acteurs non étatiques*

*Les responsables du contenu*

Les Etats membres devraient reconnaître et tenir compte du fait qu'il incombe en premier lieu aux responsables du contenu d'assumer les devoirs et les responsabilités que l'exercice de la liberté d'expression comporte, ces opérateurs ayant la responsabilité première quant au contenu des messages, des paroles ou des images qu'ils transmettent. En particulier, ils ont des responsabilités lorsqu'ils décident de transmettre des messages, des paroles ou des images qui représentent la violence, compte tenu des préjudices qui peuvent en découler pour le public, en particulier pour le jeune public, ainsi que pour l'ensemble de la société. Ces responsabilités sont assumées par les professionnels des media de différentes manières en fonction de la nature de chaque média électronique; par exemple:

i. en s'assurant par des moyens appropriés que le public destinataire est suffisamment prévenu quant au caractère violent des messages, paroles ou images qu'ils mettront à disposition;

- ii. en mettant en place des codes de conduite sectoriels qui spécifient les responsabilités concrètes qui incombent au secteur professionnel concerné;
- iii. en mettant en place des lignes directrices internes, y compris des standards d'évaluation du contenu, dans les différentes entreprises des media électroniques;
- iv. en mettant en place, aussi bien au niveau sectoriel qu'au sein des entreprises des media individuelles, des instances appropriées de consultation et de contrôle chargées de veiller à l'application effective des normes d'autorégulation;
- v. en prenant en compte des normes d'autorégulation dans les contrats avec d'autres secteurs, tels que les producteurs audiovisuels, les fabricants de jeux vidéo, les agences de publicité, etc.;
- vi. en procédant à des contacts et échanges d'information réguliers avec les autorités nationales de régulation ainsi qu'avec les instances d'autorégulation des autres pays.

#### *Les divers secteurs de la société*

Les Etats membres devraient reconnaître et tenir compte du fait que les divers secteurs de la société ont des responsabilités dans les domaines de compétence qui leur sont propres. Ils peuvent les assumer de différentes manières, par exemple en s'adressant aux responsables du contenu par le biais notamment de campagnes de sensibilisation; en promouvant et en dispensant l'éducation aux media, la promotion et la réalisation de recherches sur la représentation de la violence, etc.

En ce qui concerne l'accès et l'utilisation des media électroniques par les enfants et les adolescents au foyer et à l'école, ainsi que leur compréhension des messages, paroles et images violents véhiculés par ces media, une responsabilité particulière incombe aux parents et aux enseignants. Ils peuvent l'assumer de différentes manières, par exemple:

- i. en développant et en préservant une attitude critique à l'égard de la représentation gratuite de la violence;
- ii. en utilisant de manière consciente et sélective les media électroniques et en exigeant des produits et des services de qualité;
- iii. en stimulant les enfants et les adolescents à développer une attitude critique, par le biais par exemple de l'éducation aux media au sein de la famille et à l'école;
- iv. en examinant les moyens de restreindre l'accès des enfants et des adolescents à la représentation de la violence dans les media électroniques, lorsque celle-ci est susceptible de porter préjudice à l'épanouissement physique, psychique ou moral de ces derniers.

#### Ligne directrice n° 3 - Responsabilités et moyens d'action des Etats membres

Les Etats membres ont une responsabilité générale en ce qui concerne notamment le bien-être de leur population, la protection des droits de l'homme et le maintien du respect de la dignité humaine. S'agissant de la représentation gratuite de la violence dans les media électroniques,

les Etats membres n'ont cependant qu'une responsabilité subsidiaire, la responsabilité principale incombant aux responsables du contenu.

#### *Politique nationale en matière de media*

Les Etats membres devraient adopter une approche globale qui, au-delà des seuls responsables du contenu, s'adresserait à l'ensemble des secteurs professionnels et sociaux concernés. Cette approche devrait viser le cas échéant à:

- i. favoriser la mise en place d'autorités de régulation indépendantes pour les différents media électroniques. Ces autorités devraient disposer de compétences et de moyens appropriés pour réguler au niveau national la représentation de la violence;
- ii. permettre aux utilisateurs des media électroniques, nationaux et étrangers, se plaignant du contenu violent de certains services ou produits, de porter plainte devant l'autorité de régulation ou devant une autre instance nationale compétente;
- iii. inscrire dans les cahiers des charges des radiodiffuseurs des obligations en matière de représentation de la violence, assorties de mesures de dissuasion sur le plan administratif, telles que le non-renouvellement de la licence si les obligations ne sont pas respectées;
- iv. mettre en place des méthodes pour faciliter le partage des responsabilités entre les responsables du contenu et le public (avertissements, watersheds, etc.);
- v. sensibiliser les professionnels des media électroniques aux problèmes liés à la représentation gratuite de la violence et aux soucis du public à cet égard;
- vi. promouvoir la recherche sur la représentation de la violence dans les media électroniques, en particulier sur les tendances qui se dégagent dans les divers media, ainsi que des études sur les effets de cette représentation sur le public.

#### *Coopération internationale*

Outre les obligations découlant de leurs engagements internationaux et en plus de leurs activités au sein du Conseil de l'Europe, les Etats membres devraient coopérer sur le plan bilatéral et multilatéral, ainsi que dans le cadre des organisations internationales compétentes, en vue de développer des politiques pour traiter, notamment, les problèmes relatifs à la dimension internationale de la représentation gratuite de la violence dans les media électroniques.

A cet égard, ils devraient faciliter les échanges d'information et la coopération entre les autorités de régulation compétentes, en particulier pour traiter de la classification des contenus et des éventuelles plaintes provenant de l'étranger.

#### *Mesures juridiques*

Lorsque des responsables du contenu se livrent à des représentations gratuites de la violence gravement offensantes pour la dignité humaine ou qui, par leurs caractéristiques inhumaines ou dégradantes, portent préjudice à l'épanouissement physique, psychique ou moral du public,

en particulier du jeune public, les Etats membres devraient appliquer effectivement les sanctions civiles, pénales ou administratives pertinentes.

Les Etats membres qui ne sont pas encore Parties à la Convention européenne sur la Télévision Transfrontière (1989) sont invités à adhérer à cet instrument. Tous les Etats Parties à la Convention devraient veiller à sa mise en œuvre effective, en particulier en ce qui concerne les dispositions relatives à la représentation de la violence, et en évaluer régulièrement l'efficacité. De même, les Etats membres sont invités à donner des suites appropriées à la Recommandation n° R (89) 7 du Comité des Ministres sur des principes relatifs à la distribution de vidéogrammes à contenu violent, brutal ou pornographique.

#### *Promotion de programmes, services et produits non violents de qualité*

Dans le cadre notamment des divers programmes nationaux et européens d'aide à la production et à la distribution d'œuvres audiovisuelles, et en coopération étroite avec les instances européennes et les cercles professionnels concernés, les Etats membres devraient promouvoir le principe de programmes, services et produits non-violents de qualité, reflétant en particulier la variété et la richesse culturelles des pays européens.

#### *Ligne directrice n° 4 - Responsabilité partagée en matière d'éducation aux médias électroniques*

Les Etats devraient envisager l'éducation aux media électroniques comme une responsabilité partagée entre eux-mêmes, les responsables du contenu et les divers secteurs de la société. Cette éducation constitue un moyen particulièrement approprié pour aider le public, en particulier le jeune public, à développer une attitude critique à l'égard des diverses représentations de la violence dans ces media, et à exercer des choix raisonnés.

### **Déclaration du Comité des Ministres sur la protection de la dignité, de la sécurité et de la vie privée des enfants sur l'Internet<sup>5</sup>**

Le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe,

Rappelant le droit fondamental à la liberté d'expression et à recevoir et transmettre des informations et des idées sans ingérence des pouvoirs publics et sans tenir compte des frontières, comme le garantit l'article 10 de la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales (Convention européenne des Droits de l'Homme – STE n° 5) ;

Rappelant la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant de 1989, en particulier les droits inhérents à la dignité, à une protection et à une attention particulières nécessaires à leur bien-être, à une protection contre toutes formes de discrimination ou d'interférence arbitraire ou illicite dans leur vie privée et contre des attaques illégales à leur honneur et à leur réputation ;

Convaincu que le bien-être et l'intérêt supérieur des enfants sont des valeurs fondamentales partagées par tous les Etats membres, qui doivent être défendues sans discrimination ;

---

<sup>5</sup> Adoptée le 20 février 2008.

Convaincu que l'Internet est un outil important pour les enfants dans leurs activités quotidiennes telles que la communication, l'information, le savoir, l'éducation et les distractions ;

Préoccupé toutefois par la présence durable de contenus créés par des enfants ou les concernant et qui sont potentiellement nuisibles pour leur dignité, leur sécurité, leur vie privée et leur honneur, maintenant et dans leur future vie d'adultes ;

Rappelant la Déclaration du Comité des Ministres relative à la liberté de communication sur l'Internet, adoptée le 28 mai 2003, qui souligne que l'exercice de cette liberté ne devrait pas porter atteinte à la dignité ou aux libertés et aux droits fondamentaux de tiers, en particulier d'enfants ;

Conscient du fait que la traçabilité des activités des enfants sur l'Internet peut les exposer à des activités criminelles telles que des sollicitations à des fins sexuelles ou d'autres activités illégales ou nuisibles, comme des discriminations, des brimades, la traque et d'autres formes de harcèlement de la part de tiers ;

Rappelant les mesures de protection des enfants mentionnées dans la Convention de 2001 sur la cybercriminalité (STE n° 185), notamment en ce qui concerne la pornographie infantile, et dans la Convention de 2007 pour la protection des enfants contre l'exploitation et les abus sexuels (STCE n° 201), notamment en ce qui concerne les sollicitations à des fins sexuelles ;

Convaincu de la nécessité d'informer les enfants de la permanence des contenus qu'ils peuvent créer sur l'Internet et des risques qui y sont liés, et, dans ce contexte, de la nécessité de développer et de promouvoir leur éducation à l'information, définie comme la maîtrise des outils d'accès à l'information, le développement de l'analyse critique des contenus qu'ils véhiculent et l'appropriation des compétences utiles en vue d'un usage créatif et citoyen des moyens de communication, comme il est fait référence dans la Recommandation Rec(2006)12 du Comité des Ministres sur la responsabilisation et l'autonomisation des enfants dans le nouvel environnement de l'information et de la communication ;

Conscient que la communication utilisant les services des nouvelles technologies de l'information et de la communication doit respecter le droit à la vie privée et au secret de la correspondance, tel que garanti par l'article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme et développé par la jurisprudence de la Cour européenne des Droits de l'Homme, ainsi que par la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) ;

Préoccupé par les pratiques de profilage et la conservation des données personnelles concernant les activités des enfants à des fins commerciales ;

Prenant acte des documents élaborés à l'issue du Sommet mondial des Nations Unies sur la société de l'information (Genève, 2003 – Tunis, 2005), en particulier de l'Agenda de Tunis de 2005 pour la société de l'information, qui réaffirment la volonté d'adopter des politiques et des cadres réglementaires effectifs pour protéger les enfants et les jeunes contre toute forme d'abus et d'exploitation reposant sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ;

Prenant acte également du mandat du Forum des Nations Unies sur la gouvernance de l'Internet, chargé en particulier d'identifier les nouveaux problèmes relatifs au développement et à la sécurité de l'Internet, et de participer à la recherche de solutions aux problèmes créés par l'usage de l'Internet et l'abus qui en est fait, problèmes qui sont source d'inquiétude pour ceux qui l'utilisent au quotidien ;

Conscient de la tendance naissante de certains types d'institutions, tels que les établissements d'enseignement, et des employeurs potentiels à chercher des informations sur les enfants et les jeunes lorsqu'ils ont à prendre des décisions importantes pour la vie de ces derniers,

Déclare qu'il convient de veiller à ce qu'aucun historique des contenus générés par des enfants sur l'Internet, susceptible de porter atteinte à leur dignité, à leur sécurité et à leur vie privée ou de les rendre vulnérables, maintenant ou à un stade ultérieur de leur vie, ne soit accessible de façon durable ou permanente, excepté dans le cadre de la lutte contre les infractions ;

Invite les Etats membres à étudier ensemble, et le cas échéant avec d'autres parties prenantes, la faisabilité de retirer ou de supprimer ce type de contenu – y compris ses traces (fichiers journaux, archives, manipulations effectuées) – dans un délai raisonnablement court.

Recommandation CM/Rec(2008)6 du Comité des Ministres aux Etats membres sur les mesures visant à promouvoir le respect de la liberté d'expression et d'information au regard des filtres internet

*adoptée par le Comité des Ministres le 26 mars 2008 lors de la 1022e réunion des Délégués des Ministres)*

Le Comité des Ministres, conformément à l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres afin de sauvegarder et de promouvoir les idéaux et les principes qui sont leur patrimoine commun ;

Rappelant que les Etats parties à la Convention de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales (Convention européenne des Droits de l'Homme, STE n° 5) se sont engagés à reconnaître à toute personne relevant de leur juridiction les droits et libertés définis par la Convention ;

Réaffirmant l'attachement des Etats membres du droit fondamental à la liberté d'expression, et de recevoir et de communiquer des informations et des idées sans ingérence des autorités publiques et sans considération de frontière, tel que garanti par l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme ;

Conscient que toute intervention d'un Etat membre qui interdit l'accès à un contenu spécifique de l'Internet pourrait constituer une restriction à la liberté d'expression et d'accès à l'information dans l'environnement en ligne, et qu'une telle restriction devrait remplir les conditions de l'article 10, paragraphe 2, de la Convention européenne des Droits de l'Homme ainsi que la jurisprudence pertinente de la Cour européenne des Droits de l'Homme ;

Rappelant à cet égard la Déclaration sur les droits de l'homme et l'Etat de droit dans la société de l'information, adoptée par le Comité des Ministres le 13 mai 2005, aux termes de laquelle les Etats membres doivent préserver et renforcer les mesures juridiques et pratiques pour éviter la censure par l'Etat ou le secteur privé ;

Rappelant la Recommandation Rec(2007)11 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la promotion de la liberté d'expression et d'information dans le nouvel environnement de l'information et de la communication, qui encourage les Etats membres, le secteur privé et la société civile à développer des normes et des stratégies communes pour promouvoir la transparence et la mise à disposition d'informations, de conseils et d'assistance aux utilisateurs individuels de technologies et de services, concernant, entre autres, le blocage de l'accès et le filtrage des contenus et services par rapport à la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ;

Notant que le recours volontaire et responsable aux filtres internet (produits, systèmes et mesures permettant de bloquer ou de filtrer le contenu de l'Internet) peut accentuer la confiance et la sécurité sur Internet des utilisateurs, en particulier des enfants et des jeunes, mais également conscient que l'utilisation de ces filtres internet peut avoir un impact sur le droit à la liberté d'expression et à l'accès à l'information, tel que protégé par l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'Homme ;



Rappelant la Recommandation [Rec\(2006\)12](#) du Comité des Ministres sur la responsabilisation et l'autonomisation des enfants dans le nouvel environnement de l'information et de la communication, qui souligne l'importance des stratégies pour l'info compétence et pour la formation à l'information destinées aux enfants afin de leur permettre de mieux comprendre et traiter les contenus (par exemple la violence sur autrui ou sur soi-même, la pornographie, la discrimination et le racisme) et les comportements (tels que la sollicitation, l'intimidation, le harcèlement ou la persécution) qui présentent un risque d'effets préjudiciables, encourageant ainsi un climat de confiance, de bien-être et de respect d'autrui dans le nouvel environnement de l'information et de la communication ;

Convaincu de la nécessité de veiller à ce que les internautes connaissent, comprennent et sachent utiliser, adapter et contrôler les filtres en fonction de leurs besoins respectifs ;

Rappelant la Recommandation [Rec\(2001\)8](#) du Comité des Ministres sur l'autorégulation des cyber-contenus (l'autorégulation et la protection des utilisateurs contre les contenus illicites ou préjudiciables diffusés sur les nouveaux services de communication et d'information), qui préconise une labellisation neutre des contenus donnant aux utilisateurs la possibilité de se faire leur propre jugement de valeur sur ces contenus, ainsi que la mise au point d'une large gamme d'outils de recherche et de profils de filtrage qui leur donnent, sur la base de descripteurs de contenus, la possibilité de sélectionner des contenus ;

Conscient de la valeur de service public de l'Internet, comprise comme étant le fait pour les personnes de compter de manière significative sur l'Internet comme un outil essentiel pour leurs activités quotidiennes (communication, information, savoir, transactions commerciales, loisirs) et de l'attente légitime qui en découle que les services de l'Internet soient accessibles et abordables financièrement, sécurisés, fiables et continus, et rappelant sur ce point la

Recommandation [Rec\(2007\)16](#) du Comité des Ministres sur des mesures visant à promouvoir la valeur de service public d'Internet ;

Rappelant la Déclaration du Comité des Ministres du 28 mai 2003 sur la liberté de la communication sur l'Internet, qui souligne que les autorités publiques ne devraient pas, au moyen de mesures générales de blocage ou de filtrage, refuser l'accès du public à l'information et autres communications sur l'Internet, sans considération de frontière, mais que cela n'empêche pas l'installation de filtres pour la protection des mineurs, notamment dans des endroits accessibles aux mineurs tels que les écoles ou les bibliothèques ;

Réaffirmant l'attachement des Etats membres au droit qu'a chacun à la vie privée et au respect de la correspondance, tel que protégé par l'article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme, et rappelant la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (STE n° 108) et son Protocole additionnel sur les autorités de contrôle et les flux transfrontières de données (STE n° 181) ainsi que la Recommandation n° R (99) 5 du Comité des Ministres sur la protection de la vie privée sur Internet,

Recommande aux Etats membres d'adopter des normes et des stratégies communes en matière de filtres internet afin de promouvoir le plein exercice et la pleine jouissance de la liberté d'expression et d'information et des autres droits et libertés relatifs, contenus dans la

Convention européenne des Droits de l'Homme, en particulier :

- en prenant des mesures en ce qui concerne les filtres internet conformément aux lignes directrices figurant en annexe à la présente recommandation ;
- en portant ces lignes directrices à la connaissance de tous les acteurs concernés des secteurs privé et public, notamment ceux qui conçoivent, utilisent (installent, activent, désactivent et mettent en œuvre) et contrôlent les filtres internet, et de la société civile, afin qu'ils puissent contribuer à leur mise en œuvre.

*Annexe à la Recommandation CM/Rec(2008)6*

## **Lignes directrices**

### **I. Utilisation et contrôle des filtres internet pour exercer et jouir pleinement de la liberté d'expression et d'information**

Il est essentiel que les internautes connaissent, comprennent et sachent utiliser les filtres internet pour pouvoir exercer pleinement leurs libertés et leurs droits fondamentaux dont, notamment, la liberté d'expression et d'information, et prendre une part active aux processus démocratiques. Lorsqu'un utilisateur est confronté à un filtre, il doit être informé qu'un filtre est activé et, s'il y a lieu, il doit savoir reconnaître et contrôler le niveau de filtrage auquel est soumis le contenu qu'il consulte. Il devrait, en outre, avoir la possibilité de contester le blocage ou le filtrage du contenu, et de demander des explications et la mise en place de solutions.

En coopération avec le secteur privé et la société civile, les Etats membres devraient veiller à ce que les utilisateurs soient informés des filtrages actifs en place et, s'il y a lieu, à ce qu'ils soient capables de les activer et de les désactiver ou d'en modifier le niveau. Les mesures en ce sens sont notamment les suivantes :

- i. développer et encourager un degré minimal de connaissances pour les utilisateurs afin qu'ils sachent repérer les filtres actifs et qu'ils comprennent comment et selon quels critères le filtrage opère (par exemple listes noires, listes blanches, blocage de mots clés, classement du contenu, etc., ou une combinaison de plusieurs de ces critères) ;
- ii. assurer aux utilisateurs un minimum d'informations, ces informations étant définies par des normes, expliquant pourquoi tel ou tel contenu a été filtré ;
- iii. revoir et mettre à jour régulièrement les filtres afin d'améliorer leur efficacité, leur proportionnalité et leur légitimité par rapport à l'objectif qu'ils poursuivent ;
- iv. fournir des informations et des conseils clairs et concis sur le contournement manuel d'un filtre actif, à savoir l'instance à contacter quand le blocage d'un contenu s'avère injustifié et les motifs qui peuvent autoriser le contournement d'un filtre pour un type spécifique de contenu ou localisateur universel de ressources (*Uniform Resource Locator* – URL) ;
- v. veiller à ce que les contenus filtrés par mégarde ou par erreur deviennent accessibles sans difficulté induite et dans un délai raisonnable ;
- vi. promouvoir des initiatives de sensibilisation des personnes qui conçoivent, utilisent et suivent les filtres, à leurs responsabilités sociales et éthiques, en mettant l'accent sur la liberté

d'expression et d'information, et sur le droit à la vie privée, ainsi que sur la participation active à la vie publique et aux processus démocratiques ;

vii. sensibiliser aux limites potentielles à la liberté d'expression et d'information et au droit à la vie privé qui peuvent résulter de l'utilisation de filtres, et à la nécessité de respecter le principe de proportionnalité de ces limites ;

viii. faciliter l'échange d'expériences et de bonnes pratiques concernant la conception, l'utilisation et le contrôle des filtres ;

ix. encourager l'organisation de formations à l'attention des administrateurs de réseau, des parents, des éducateurs et des autres personnes appelées à utiliser et à contrôler des filtres ;

x. promouvoir et accompagner les initiatives existantes en faveur d'une utilisation des filtres responsable et respectueuse des droits de l'homme, de la démocratie et de l'Etat de droit ;

xi. encourager la définition de normes et de références en matière de filtres, afin d'aider les internautes à choisir et à utiliser au mieux ces produits.

Dans ce contexte, il est souhaitable que la société civile soit encouragée à sensibiliser les utilisateurs aux avantages et aux dangers potentiels des filtres. Cela devrait inclure la promotion de l'importance d'un accès libre et non entravé à l'Internet afin que tous ses utilisateurs exercent et jouissent pleinement de leurs droits de l'homme et de leurs libertés fondamentales, en particulier le droit à la liberté d'expression et d'information, et le droit à la vie privée, ainsi que de leur droit à participer activement à la vie publique et aux processus démocratiques.

## **II. Mise en place d'un filtrage approprié pour les enfants et les jeunes**

L'Internet a fait augmenter de manière significative le nombre et la diversité des idées, des informations et des opinions pouvant être reçues et communiquées par les personnes conformément au droit à la liberté d'expression et d'information sans ingérence de la part des pouvoirs publics et sans considération de frontière. Parallèlement, la quantité de contenus faciles d'accès et potentiellement nuisibles, en particulier pour les enfants et les jeunes, s'en est trouvée accrue. Pour satisfaire le souhait légitime et le devoir des Etats membres de mettre les enfants et les jeunes à l'abri de contenus potentiellement préjudiciables, l'utilisation proportionnée de filtres peut être une façon appropriée d'encourager l'accès à l'Internet et la confiance lors de son utilisation, en complément des autres stratégies pour combattre les contenus préjudiciables comme le développement et la mise à disposition d'une culture de l'information.

Dans ce contexte, les Etats membres devraient :

i. faciliter le développement de stratégies visant à identifier les contenus risquant de nuire aux enfants et aux jeunes, en tenant compte de la diversité des cultures, des valeurs et des opinions ;

ii. coopérer avec le secteur privé et la société civile afin d'éviter de surprotéger les enfants et les jeunes, entre autres en soutenant la recherche et développement autour de systèmes de filtrage « intelligents », qui devraient prendre d'avantage en compte le contexte dans lequel

l'information est fournie (par exemple en faisant la différence entre un contenu préjudiciable en soi et des références acceptables à ce contenu comme sur un site scientifique) ;

iii. faciliter et promouvoir les initiatives qui assistent les parents et les éducateurs à choisir et à utiliser des filtres évolutifs et adaptés à l'âge des enfants et des jeunes ;

iv. informer les enfants et les jeunes, dans le cadre de stratégies formelles et non formelles d'éducation aux médias, des avantages et des dangers des contenus de l'Internet et de leur filtrage.

En outre, le secteur privé devrait être incité :

i. à mettre au point des filtres « intelligents » offrant un filtrage évolutif et adapté à l'âge, qui peut être ajusté pour suivre le progrès et l'âge de l'enfant tout en garantissant que ne soient pas filtrés les contenus non considérés comme nuisibles ou inappropriés pour le groupe cible ;

ii. à coopérer avec les instances d'autorégulation et de corégulation afin de développer des normes en matière de systèmes évolutifs et adaptés à l'âge de classement des contenus potentiellement nuisibles, en tenant compte de la diversité des cultures, des valeurs et des opinions ;

iii. à développer, en coopération avec la société civile, une labellisation commune des filtres afin d'aider les parents et les éducateurs à faire des choix en toute connaissance de cause lors de l'acquisition des produits de filtrage, et de certifier que ceux-ci se conforment à certaines exigences de qualité ;

iv. à promouvoir l'interopérabilité des systèmes d'auto classification des contenus par les fournisseurs eux-mêmes et à aider à mieux faire connaître les avantages et les dangers potentiels de ce type de classification.

Enfin, la société civile devrait être incitée :

i. à débattre et à partager ses expériences et sa connaissance en matière d'évaluation et de sensibilisation au développement et à l'utilisation de filtres en tant que mesure de protection des enfants et des jeunes ;

ii. à contrôler régulièrement et à analyser l'usage et l'impact des filtres destinés aux enfants et aux jeunes en ce qui concerne leur efficacité et leur contribution à l'exercice et à la jouissance des droits et libertés garantis par l'article 10 et les autres dispositions de la Convention européenne des Droits de l'Homme.

### **III. Utilisation et mise en œuvre de filtres internet par les secteurs public et privé**

Sans préjudice de l'importance de la responsabilisation et l'autonomisation des utilisateurs au fonctionnement et au contrôle des filtres, comme expliqué plus haut, et compte tenu de la large valeur de service public revêtue par Internet pour le grand public, les entités publiques de tous les niveaux (telles que les administrations, les bibliothèques ou les établissements d'enseignement publics) qui introduisent des filtres ou les utilisent dans leurs prestations de services devraient veiller au plein respect de la liberté d'expression et d'information, du droit de chacun à la vie privée et au respect de la correspondance de chaque utilisateur.

Dans ce contexte, les Etats membres devraient :

i. s'abstenir de filtrer le contenu de l'Internet sur les réseaux de communication électroniques gérés par des entités publiques pour des raisons autres que celles exposées à l'article 10, paragraphe 2, de la Convention européenne des Droits de l'Homme tel qu'interprété par la Cour européenne des Droits de l'Homme ;

ii. garantir que les mesures générales de blocage ou de filtrage sur tout le territoire ne sont introduites par l'Etat que si les conditions énoncées à l'article 10, paragraphe 2, de la Convention européenne des Droits de l'Homme sont remplies. De telles mesures étatiques ne devraient être prises que si le filtrage concerne un contenu spécifique et clairement identifiable, une autorité nationale compétente a pris une décision au sujet de l'illégalité de ce contenu et la décision peut être réétudiée par un tribunal ou entité de régulation indépendant et impartial, en accord avec les dispositions de l'article 6 de la Convention européenne des Droits de l'Homme ;

iii. introduire, si nécessaire et approprié, des dispositions nationales pour la prévention des abus intentionnels des filtres pour restreindre l'accès des citoyens aux contenus légaux ;

iv. veiller à ce que tous les filtres soient évalués avant et pendant leur mise en œuvre, afin de vérifier que les effets du filtrage sont en adéquation avec l'objectif de la restriction et donc justifiés dans une société démocratique, afin d'éviter tout blocage excessif des contenus ;

v. prévoir des voies de recours et des solutions effectives et facilement accessibles, dont la suspension des filtres, dans les cas où les usagers et/ou les auteurs de contenus dénoncent qu'un contenu a été bloqué abusivement ;

vi. éviter le blocage général des contenus choquants ou préjudiciables pour les utilisateurs ne faisant pas partie du groupe qu'un filtre vise à protéger, ainsi que le blocage général des contenus illicites pour les utilisateurs pouvant attester du intérêt ou de la nécessité légitime d'y accéder dans des circonstances exceptionnelles, notamment à des fins de recherche ;

vii. veiller à ce que le droit à la vie privée et au respect de la correspondance soit respecté lors de l'utilisation et de l'application de filtres, et veiller à ce que les données personnelles enregistrées, archivées et traitées via les filtres soient utilisées uniquement dans un but légitime et non commercial.

En outre, les Etats membres et le secteur privé sont invités :

i. à évaluer et à réétudier régulièrement l'efficacité de la mise en place de filtres, et son caractère proportionnel ;

ii. à renforcer les informations et les conseils aux utilisateurs concernés par des filtres sur des réseaux privés, informations portant notamment sur l'existence de filtres et les raisons qui peuvent les justifier ainsi que sur les critères de fonctionnement des filtres ;

iii. à coopérer avec les utilisateurs (clients, employés, etc.) afin d'améliorer la transparence, l'efficacité et le caractère proportionnel des filtres.

Dans ce contexte, la société civile devrait être encouragée à suivre le développement et la mise en place des filtres par les principales parties prenantes, du secteur public comme du

secteur privé. Elle devrait, le cas échéant, appeler les Etats membres et le secteur privé à, respectivement, garantir et faciliter la liberté d'expression et d'information de chaque utilisateur, en particulier s'agissant de sa liberté de recevoir des informations sans ingérence de la part des pouvoirs publics et sans considération de frontière dans le nouvel environnement de l'information et de la communication.