

Résumé analytique
**Lignes directrices sur
la protection en ligne des enfants
à l'intention des professionnels**
2020



Lignes directrices sur la protection en ligne des enfants à l'intention des professionnels

2020

Introduction

À l'heure où l'Internet fait partie intégrante du quotidien des enfants et des jeunes, il est impossible d'envisager le monde numérique et le monde physique de manière séparée. En 2019, plus de la moitié de la population mondiale utilisait l'Internet. Aujourd'hui, les enfants et les jeunes représentent un tiers des internautes, et l'UNICEF estime que 71% des jeunes sont déjà connectés.

L'Internet et les technologies numériques ont ouvert un large éventail de nouveaux horizons pour communiquer, jouer à des jeux, écouter de la musique et effectuer toutes sortes d'activités culturelles, éducatives ou de perfectionnement des compétences. Ces technologies peuvent offrir un accès essentiel à la santé et aux services éducatifs, ainsi qu'aux informations sur des sujets qui sont importants pour les jeunes, mais qui peuvent être tabous dans la société.

Toutefois, les enfants et les jeunes comptant souvent parmi les premiers à adopter les nouvelles technologies et les possibilités offertes par l'Internet et à s'y adapter, ils sont exposés à différents types de contenus, de contacts, de comportements, de menaces et de dangers en ligne.

Afin de protéger les droits des enfants en ligne, les professionnels du secteur doivent agir de concert pour trouver un juste équilibre entre le droit des enfants de bénéficier d'une protection, d'une part, et leur droit d'accéder à l'information et leur droit à la liberté d'expression, d'autre part. Les entreprises devraient donc accorder la priorité aux mesures visant à protéger les enfants et les jeunes en ligne qui soient ciblées et qui n'imposent pas de restrictions excessives, que ce soit aux enfants ou aux autres utilisateurs. En outre, de plus en plus d'acteurs s'accordent à dire que la promotion de la citoyenneté numérique auprès des enfants et des jeunes et l'élaboration de produits et plates-formes propres à aider les enfants à utiliser utilement les technologies de l'information et de la communication (TIC) devraient figurer parmi les priorités du secteur privé.

Les présentes Lignes directrices sur la protection en ligne des enfants (COP) à l'intention des professionnels visent à encourager les parties prenantes du secteur privé à développer leurs propres ressources dans ce domaine, de manière à fournir un cadre utile, souple et accessible permettant aux entreprises de concrétiser leur vision et de donner effet à la responsabilité qui leur incombe en matière de protection des jeunes utilisateurs. Elles visent également à jeter les bases d'une utilisation plus sûre et sécurisée des services fondés sur l'Internet et des technologies connexes par les enfants d'aujourd'hui et les générations futures.

Ces lignes directrices, qui font office de boîte à outils, visent aussi à renforcer le succès commercial, en aidant les entreprises et les parties prenantes de petite ou de grande envergure à élaborer et à appliquer un modèle économique attractif et durable, ainsi qu'à prendre conscience de la responsabilité juridique et morale qui leur incombe vis-à-vis des enfants et de la société.

Table des matières

Introduction	ii
1 Qu'est-ce que la protection en ligne des enfants?	1
2 Points essentiels liés à la protection et à la promotion des droits de l'enfant	1
3 Lignes directrices générales à l'intention de tous les professionnels concernés	3
4 Listes de vérification par fonctionnalité	6

1 Qu'est-ce que la protection en ligne des enfants?

La *protection en ligne des enfants* constitue une approche globale visant à lutter contre toutes les menaces et tous les dangers potentiels auxquels les enfants et les jeunes peuvent être exposés en ligne. La protection des enfants face à ces dangers relève de la responsabilité de chacun. Toutes les parties prenantes concernées ont un rôle à jouer en aidant les enfants et les jeunes à tirer parti des possibilités que peut offrir l'Internet et à acquérir des connaissances numériques et développer leur résilience afin d'assurer leur bien-être et leur protection dans le monde numérique.

La protection en ligne des enfants, bien qu'elle ne fasse pas l'objet d'une définition universelle, vise à adopter une approche globale, afin de créer des espaces numériques sûrs, adaptés à l'âge, inclusifs et participatifs à l'intention des enfants et des jeunes, caractérisés par:

- une capacité de réaction, d'appui et d'auto-assistance face à une menace;
- la prévention des dangers;
- un équilibre dynamique entre la nécessité d'assurer une protection et le fait d'offrir aux enfants la possibilité de devenir des citoyens numériques;
- l'exercice des droits et des responsabilités des enfants et de la société.

En outre, compte tenu de l'évolution rapide de la technologie et de la société, et dans la mesure où l'Internet ne connaît pas de frontières, la protection en ligne des enfants doit relever d'une approche souple et adaptable pour être efficace. Avec les innovations technologiques, de nouveaux problèmes se feront jour, caractérisés par des différences selon les régions. La meilleure façon de résoudre ces problèmes sera de mener une action conjointe réunissant la communauté mondiale, de nouvelles solutions devant être trouvées.

2 Points essentiels liés à la protection et à la promotion des droits de l'enfant

Intégrer les considérations liées aux droits de l'enfant dans l'intégralité des politiques et processus de gestion des entreprises appropriés

Pour intégrer les considérations liées aux droits de l'enfant, les entreprises doivent prendre des mesures adaptées pour identifier, prévenir et atténuer les effets néfastes, réels ou potentiels, sur les droits de l'enfant et, le cas échéant, y remédier. Aux termes des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, toutes les entreprises et tous les professionnels sont invités instamment à mettre en place des politiques et des processus appropriés, afin de satisfaire à la responsabilité qui leur incombe de respecter les droits de l'homme.

Élaborer des procédures types pour traiter les contenus à caractère pédopornographique

En 2019, l'Internet Watch Foundation (IWF) a traité 132 676 pages web, dont il a été confirmé qu'elles comportaient des contenus à caractère pédopornographique¹. Chaque URL pouvait contenir des centaines, voire des milliers d'images et de vidéos. Parmi les images traitées par la Fondation IWF, 45% mettaient en scène des enfants de moins de 10 ans; 1 609 pages web mettaient en scène des enfants de moins de deux ans, dont 71% concernaient les sévices sexuels les plus graves, tels que le viol et les tortures sexuelles. Ces chiffres alarmants démontrent l'importance pour les entreprises, les gouvernements, les autorités chargés de l'application de la loi et la société civile de mener une action concertée, afin de lutter contre les contenus à caractère pédopornographique.

¹ IWF, "The why. The how. The who. And the results. Annual Report 2019".

Créer un environnement en ligne plus sûr et adapté à l'âge

Les enfants et les jeunes peuvent être considérés à la fois comme des destinataires, des participants et des acteurs dans l'environnement en ligne. Les risques auxquels ils sont confrontés relèvent de quatre catégories:

- Contenu inapproprié.
- Comportement inapproprié.
- Contact inapproprié.
- Risques commerciaux.

La sécurité en ligne est un défi au niveau communautaire et offre aux entreprises, aux pouvoirs publics et à la société civile la possibilité de travailler en collaboration afin de définir des principes et des pratiques en matière de sécurité. Les entreprises peuvent fournir un ensemble d'approches, d'outils et de services techniques à l'intention des parents, des enfants et des jeunes, et devraient avant tout créer des produits qui sont simples d'utilisation, qui intègrent des principes de sécurité et de confidentialité dès la conception et qui sont adaptés à l'âge des divers utilisateurs. La sécurité des enfants et l'utilisation responsable de la technologie doivent être examinées avec soin et ne pas être envisagées a posteriori. Les chartes d'utilisation constituent une solution permettant aux entreprises de définir quels types de comportements de la part des adultes et des enfants sont encouragés, quels types d'activités sont inacceptables et quelles sont les conséquences en cas de violation de ces politiques. Des mécanismes de signalement clairs doivent être mis à la disposition des utilisateurs qui trouvent inquiétants certains contenus et comportements. Les services devraient être associés à des conditions d'utilisation et des critères de sécurité simples, faciles à comprendre et accessibles.

Éduquer les enfants, les personnes s'occupant d'enfants et les éducateurs au sujet de la sécurité des enfants et de l'utilisation responsable des TIC

Les outils de contrôle parental, la sensibilisation et l'éducation sont également des critères essentiels qui contribueront à autonomiser et à informer les enfants et les jeunes de tous âges, ainsi que les parents, les personnes s'occupant d'enfants et les éducateurs. Bien que les entreprises aient un rôle important à jouer en encourageant les enfants et les jeunes à utiliser les TIC de façon sûre et responsable, ils partagent cette responsabilité avec les parents, les écoles, les enfants et les jeunes. Il est aussi important de donner des informations directement aux enfants et aux jeunes sur l'utilisation des TIC en toute sécurité et sur les comportements positifs et responsables. Les entreprises peuvent travailler en collaboration avec les pouvoirs publics et les éducateurs pour renforcer la capacité des parents à aider leurs enfants à renforcer leur résilience numérique et à devenir des citoyens numériques responsables. Bien qu'il soit nécessaire de permettre aux enfants de prendre certains risques dans l'environnement en ligne, il est essentiel que les parents et les entreprises puissent leur fournir un appui en cas de problème, de manière à compenser les incidences négatives d'une mauvaise expérience en ligne et à tirer des enseignements utiles pour l'avenir.

Promouvoir les technologies numériques en tant que moyen de renforcer l'engagement civique

L'Article 13 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant dispose que "L'enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant". Les entreprises peuvent s'acquitter du devoir qui leur incombe de respecter les droits civils et politiques des enfants et des jeunes en veillant à ce que la technologie et l'application de la législation et des politiques visant à protéger les enfants et les jeunes contre les dangers en ligne n'aient pas pour conséquence inattendue d'entraver leur droit de participation et d'expression ou de les empêcher d'accéder à des informations qui sont importantes pour leur bien-être.

Parallèlement, les entreprises et les professionnels peuvent promouvoir les droits des enfants et des jeunes en fournissant des mécanismes et des outils propres à faciliter la participation des jeunes. S'ils disposent des bons outils et des bonnes informations, les enfants et les jeunes ont les moyens d'accéder à des renseignements concernant leurs droits et à rechercher des informations sur des questions qui leur tiennent à cœur et sur la responsabilité politique et gouvernementale. Les entreprises peuvent aussi investir dans la création d'expériences en ligne adaptées aux enfants, aux jeunes et aux familles. Elles peuvent appuyer l'élaboration de technologies et de contenus qui encouragent et aident les enfants et les jeunes à apprendre, à innover et à concevoir des solutions. Elles peuvent aussi promouvoir les droits des enfants et des jeunes de façon proactive, en s'employant à réduire la fracture numérique. La participation des enfants et des jeunes repose nécessairement sur la maîtrise des compétences numériques. Sans ces compétences, les citoyens ne sont pas en mesure de participer à bon nombre de fonctions sociales qui s'effectuent désormais sous une forme numérique. Les entreprises peuvent appuyer des initiatives multimédias pour promouvoir les compétences numériques dont les enfants et les jeunes doivent disposer pour devenir des citoyens connectés, engagés et confiants.

3 Lignes directrices générales à l'intention de tous les professionnels concernés

Les lignes directrices définissent des recommandations générales à l'intention des professionnels afin d'identifier, de prévenir et d'atténuer les incidences négatives que peuvent avoir les produits et les services sur les droits des enfants et des jeunes, et de promouvoir une utilisation positive des TIC par les enfants et les jeunes.

Les entreprises peuvent identifier, prévenir et atténuer les incidences négatives des TIC sur les droits des enfants et des jeunes et trouver des possibilités pour contribuer à promouvoir les droits des enfants et des jeunes, en prenant les mesures ci-après:

- Concevoir une politique de protection des enfants et/ou intégrer des risques et des possibilités liés aux droits des enfants et des jeunes dans les engagements politiques à l'échelle de l'entreprise (par exemple en ce qui concerne les droits de l'homme, le respect de la vie privée, le marketing et les codes de conduite pertinents).
- Identifier les incidences sur les droits de l'enfant pour différents groupes d'âges des activités de l'entreprise et de la conception, de la création et de la commercialisation de produits et de services, ainsi que les possibilités en matière de promotion des droits des enfants et des jeunes.
- Adopter pour la protection des enfants une approche fondée sur l'autonomisation et l'éducation. Prendre en considération les droits des enfants en matière de protection des données, ainsi que leur droit au respect de la vie privée et à la liberté d'expression, tout en fournissant des supports éducatifs et des orientations via les services de l'entreprise.
- Dans les États qui ne disposent pas de cadres juridiques appropriés pour la protection des droits des enfants et des jeunes en matière de respect de la vie privée et de liberté d'expression, les entreprises devraient veiller à ce que les politiques et les pratiques soient conformes aux normes internationales. Voir la Résolution 68/167 de l'Assemblée générale des Nations Unies intitulée "Le droit à la vie privée à l'ère du numérique".

En collaboration avec les pouvoirs publics, les autorités chargées de l'application de la loi, la société civile et les organisations offrant un service d'assistance téléphonique, les entreprises ont un rôle essentiel à jouer pour lutter contre les contenus à caractère pédopornographique, en prenant les mesures suivantes:

- Interdire le téléchargement, la publication, la transmission, le partage ou la mise à disposition de contenus contraires aux droits d'autrui ou à toute loi aux niveaux local, étatique, national ou international.
- Communiquer avec les autorités nationales chargées de l'application de la loi ou avec le ou les services d'assistance téléphoniques nationaux, afin de signaler les contenus à caractère pédopornographique dès qu'ils sont portés à la connaissance du fournisseur.
- Veiller à ce que des procédures internes soient en place, afin de s'acquitter des responsabilités en matière de signalement conformément à la législation locale et internationale.
- Élaborer des processus de notification, de retrait et de signalement permettant aux utilisateurs de signaler des contenus à caractère pédopornographique ou des contacts inappropriés ainsi que le profil/lieu où ceux-ci ont été détectés.
- Intégrer des politiques de conservation et de préservation des données afin d'appuyer les autorités chargées de l'application de la loi en cas d'enquêtes criminelles, par exemple en ce qui concerne la collecte de preuves.
- Évaluer activement tous les contenus hébergés sur les serveurs de l'entreprise, notamment les contenus commerciaux (liés à une marque ou fournis par des prestataires externes), à intervalles réguliers. Envisager d'utiliser des outils tels que des systèmes de recherche par hachage sur des images connues d'abus pédosexuels, des logiciels de reconnaissance d'image ou des systèmes de blocage des adresses URL pour traiter les contenus à caractère pédopornographique.

Les entreprises peuvent contribuer à instaurer un environnement numérique plus sûr et agréable pour les enfants et les jeunes de tous âges en prenant les mesures suivantes:

- Appliquer des principes de sécurité et de confidentialité dès la conception dans les technologies et les services de l'entreprise et donner la priorité à des solutions propres à réduire au maximum le volume de données liées aux enfants.
- Mettre en œuvre des solutions adaptées à l'âge dans les services fournis.
- Présenter des informations aux enfants en ce qui concerne les règles du site de manière accessible et adaptée à l'âge, en donnant des renseignements suffisamment détaillés.
- Envisager de mettre en place des mécanismes tels que des logiciels de contrôle parental et d'autres outils permettant aux parents et aux personnes s'occupant d'enfants de gérer l'accès des enfants aux ressources sur l'Internet, tout en leur donnant des orientations sur l'utilisation appropriée de ces logiciels, afin qu'il ne soit pas porté atteinte aux droits des enfants. Ces logiciels permettent par exemple de bloquer/d'autoriser des listes, de filtrer des contenus, de surveiller l'utilisation, de gérer les contacts et de limiter les horaires et les programmes accessibles.
- Éviter les contenus publicitaires préjudiciables ou inappropriés en ligne et établir des obligations en matière de divulgation des clients pour les fournisseurs de services dont les contenus s'adressent à un public adulte et pourraient être préjudiciables aux enfants et aux jeunes.
- Veiller à ce que les politiques en matière de collecte des données soient conformes à la législation pertinente concernant le respect de la vie privée des enfants et des jeunes, notamment en déterminant si le consentement parental est nécessaire avant que les entreprises commerciales puissent recueillir des informations personnelles auprès d'un enfant ou au sujet d'un enfant.
- Veiller à ce que les contenus et les services qui ne sont pas adaptés aux utilisateurs de tous âges soient:
 - classés conformément aux normes nationales et aux normes culturelles;

- conformes aux normes existantes pour les supports équivalents;
 - identifiés avec des options d'affichage claires permettant de contrôler l'accès;
 - mis à disposition moyennant un système de vérification de l'âge, lorsque cela est possible et sous réserve de conditions claires concernant la suppression de toutes données d'identification personnelle obtenues dans le cadre du processus de vérification.
- Fournir des outils de signalement clairs et élaborer un processus de suivi pour les signalements de contenus, de contacts ou d'utilisation inappropriés, et fournir des retours d'informations détaillés aux utilisateurs des services concernant le processus de signalement.
 - Pré-modérer les espaces interactifs conçus pour les enfants et les jeunes d'une manière qui soit compatible avec le droit des enfants à la vie privée et avec l'évolution de leurs capacités.
 - Promouvoir des services d'appui nationaux qui permettent aux enfants et aux jeunes de signaler des cas d'atteinte ou d'exploitation et de solliciter un appui.

Les entreprises peuvent compléter ces mesures techniques par des activités d'éducation et d'autonomisation, en prenant les mesures suivantes:

- Éduquer les consommateurs sur la façon de résoudre les problèmes liés à l'utilisation de l'Internet, notamment le spam, le vol de données et les contacts inappropriés, comme le cyberharcèlement et la manipulation psychologique, et décrire les mesures qui peuvent être prises par les consommateurs et la façon dont ceux-ci peuvent signaler des problèmes concernant une utilisation inappropriée.
- Collaborer avec les pouvoirs publics et les éducateurs pour renforcer la capacité des parents à aider les enfants et les jeunes et à dialoguer avec eux, afin qu'ils deviennent des citoyens numériques et des utilisateurs des TIC responsables.
- En fonction du contexte local, fournir des supports éducatifs à utiliser dans les écoles et dans les foyers, afin d'améliorer l'utilisation des TIC par les enfants et les jeunes et de développer leur esprit critique pour leur permettre d'adopter un comportement sans risque et responsable lorsqu'ils utilisent les services TIC.

Mettre à profit les avancées technologiques pour protéger et éduquer les enfants

- Les technologies d'intelligence artificielle visant à préserver la confidentialité, qui sont capables de comprendre des textes, des images, des conversations et des contextes, peuvent détecter et traiter divers dangers et diverses menaces en ligne et utiliser ces informations pour apprendre aux enfants à y faire face. Dans l'environnement des dispositifs intelligents, ces technologies permettent de protéger les données et le respect de la vie privée des jeunes, tout en leur offrant un appui.

Les entreprises peuvent encourager et autonomiser les enfants et les jeunes en promouvant leur droit de participation, grâce aux mesures suivantes:

- Fournir des informations au sujet d'un service, afin de mettre en évidence les avantages que peuvent obtenir les enfants lorsqu'ils se comportent bien et de façon responsable, par exemple lorsqu'ils utilisent le service à fins créatives.
- Mettre en place des procédures écrites visant à garantir une mise en œuvre cohérente des politiques et des processus visant à protéger la liberté d'expression de tous les utilisateurs, y compris les enfants et les jeunes, et établir des documents attestant du respect de ces politiques.
- Éviter de bloquer outre mesure les contenus légitimes et adaptés au degré de maturité de l'enfant. Afin de s'assurer que les demandes et les outils de filtrage ne sont pas utilisés de façon abusive pour restreindre l'accès des enfants et des jeunes à l'information, garantir la transparence vis-à-vis des contenus bloqués et mettre en place un processus permettant aux utilisateurs de signaler des blocages par inadvertance.

- Concevoir des plates-formes en ligne qui encouragent les enfants et les jeunes à exercer leur droit de s'exprimer, facilitent leur participation à la vie publique et encouragent leur collaboration, leur esprit d'entreprise et leur participation à la vie civique.
- Collaborer avec la société civile et les pouvoirs publics à l'échelon local au sujet des priorités nationales et locales concernant l'élargissement de l'accès universel et équitable aux TIC, aux plates-formes et aux dispositifs, ainsi que l'infrastructure sous-jacente permettant de les prendre en charge.

Investir dans la recherche

- Investir dans les travaux de recherche sur la base de données factuelles et dans l'analyse approfondie concernant les technologies numériques, les incidences des technologies sur les enfants, la protection des enfants et les considérations liées aux droits de l'enfant dans l'environnement numérique, afin d'intégrer des systèmes de protection en ligne dans les services utilisés par les enfants et les jeunes.

4 Listes de vérification par fonctionnalité

Les listes de vérification par fonctionnalité, qui complètent la liste de vérification générale à l'usage de tous les professionnels concernés en offrant des recommandations à l'intention des entreprises qui fournissent des services dotés de fonctionnalités particulières visant à faire respecter et à appuyer les droits des enfants en ligne, ont pour but de donner des recommandations sur la façon dont les entreprises fournissant ce type de services peuvent aller plus loin pour faire respecter les droits des enfants en ligne et les promouvoir.

Fonctionnalité A: Fournir des services de connectivité, de stockage des données et d'hébergement

L'accès à l'Internet est fondamental pour donner effet aux droits des enfants, et la connectivité peut ouvrir un monde de possibilités pour les enfants. Les fournisseurs de services de connectivité, de stockage de données et d'hébergement ont des possibilités extraordinaires d'accroître la sécurité et le respect de la vie privée dans les services qu'ils offrent aux enfants et aux jeunes. Ils servent de vecteur de données, en offrant un accès à l'Internet, et les centralisent, à travers les services d'hébergement, de mise en cache et de stockage qu'ils fournissent. En conséquence, il leur appartient au premier chef de protéger les enfants en ligne.

Cette fonctionnalité concerne notamment les opérateurs mobiles, les fournisseurs de services Internet, les systèmes de stockage de données et les services d'hébergement.

Fonctionnalité B: Offrir des contenus numériques organisés

L'Internet permet d'accéder à tous types de contenus et d'activités, dont beaucoup sont destinés aux enfants et aux jeunes. Les services offrant des contenus organisés sur le plan de la forme ont une marge de manœuvre immense pour intégrer la sécurité et le respect de la vie privée dans leurs offres destinées aux enfants et aux jeunes.

Cette fonctionnalité concerne à la fois les entreprises qui créent leur propre contenu et celles qui donnent accès aux contenus numériques. Elle concerne notamment les services d'actualités et de transmission multimédia en continu, la radiodiffusion nationale et la radiodiffusion de service public et le secteur des jeux vidéo.

Fonctionnalité C: Héberger des contenus créés par les utilisateurs et connecter les utilisateurs

À une époque, l'Internet était principalement utilisé par les adultes. Aujourd'hui, toutefois, il est évident que ce sont les enfants et les jeunes qui utilisent le plus cette technologie sur de multiples plates-formes, pour créer et partager une profusion de contenus élaborés par les utilisateurs. Cette

fonctionnalité concerne notamment, mais non exclusivement, les réseaux sociaux, les applications et les sites web liés à la production créative.

Les services visant à connecter les utilisateurs entre eux peuvent être répartis en trois catégories:

- Les applications consacrées essentiellement à la messagerie.
- Les services axés principalement sur les réseaux sociaux et qui recherchent et hébergent des contenus créés par les utilisateurs et permettent aux utilisateurs de partager des contenus et de se connecter au sein des réseaux ou en dehors des réseaux.
- Les applications essentiellement consacrées à la diffusion en continu.

Fonctionnalité D: Systèmes fondés sur l'intelligence artificielle

Alors qu'une attention accrue est accordée aux technologies d'apprentissage profond, les termes "intelligence artificielle", "apprentissage automatique" et "apprentissage profond" sont parfois utilisés indifféremment par le grand public pour désigner le concept consistant à créer un comportement "intelligent" dans les machines. La présente section porte sur les incidences des processus d'apprentissage automatique et d'apprentissage profond sur le quotidien des enfants et, en définitive, sur leurs droits.

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

Publié en Suisse
Genève, 2020
Crédits photos: Shutterstock