



Stand Up
For Digital
Rights

Pour la défense des droits numériques : recommandations à l'usage des technos responsables

Recommandations pour une expansion de l'accès

Infrastructure :

- Les fournisseurs d'accès Internet doivent réinvestir une proportion raisonnable de leurs profits dans l'expansion de l'infrastructure destinée à faciliter l'accès à Internet, particulièrement pour faire en sorte d'atteindre des publics mal desservis, notamment en s'unissant à des partenariats public/privé visant l'avancement d'un tel objectif.

Mesures relatives aux coûts :

- Les fournisseurs d'accès Internet doivent envisager de financer, ou de soutenir par d'autres moyens, des programmes ou des systèmes conçus pour faciliter l'accès à Internet des foyers les plus pauvres.
- Les fournisseurs d'accès Internet doivent s'efforcer d'atténuer ou d'éliminer les différences de prix entre clients des zones rurales et urbaines.

Promouvoir l'accessibilité :

- Les intermédiaires en ligne du secteur privé (ci-après les intermédiaires) doivent promouvoir le développement de contenus pertinents destinés aux publics/communautés les moins connectés et/ou qui communiquent dans une langue de faible diffusion, et sensibiliser ces communautés et ces locuteurs aux potentiels d'Internet.
- Les intermédiaires doivent promouvoir l'accessibilité des personnes handicapées en adoptant les Directives pour l'accessibilité arrêtées par le World Wide Web Consortium.

Autres questions :

- Les fournisseurs d'accès Internet doivent déployer des efforts raisonnables pour tenter de contrôler les tentatives des gouvernements de promulguer des instruments législatifs susceptibles d'entraver indûment l'expansion de l'accessibilité à Internet et doivent participer à des efforts de mobilisation et de plaidoyer visant à combattre de telles initiatives ou les soutenir.
- Les fournisseurs d'accès Internet ne doivent en aucun cas couper l'accès ou refuser de fournir leur service à un utilisateur à moins que cela ne leur soit exigé clairement au moyen d'une ordonnance exécutoire.

Recommandations pour soutenir la neutralité du Net

Soutenir la neutralité du Net :

- Les fournisseurs d'accès Internet doivent respecter la neutralité du Net même lorsqu'ils n'y sont pas juridiquement contraints. Cela suppose entre autres :
 - De n'établir aucune discrimination dans le traitement du trafic à travers leurs réseaux et systèmes.
 - De ne concevoir leurs politiques et protocoles techniques de gestion du trafic qu'en vue de promouvoir des cibles objectives de gestion du trafic.
- Les fournisseurs d'accès Internet doivent être transparents sur leur trafic et les pratiques et politiques de gestion de l'information qu'ils adoptent, et doivent en outre fournir des informations statistiques complètes et détaillées sur la manière dont ils gèrent réellement le trafic et les informations.
- Les intermédiaires doivent soutenir et promouvoir la notion de neutralité du réseau et, au minimum, ne jamais faire pression contre des réformes législatives qui promeuvent cette neutralité.

Neutralité du Net et expansion de l'accessibilité :

- Les programmes d'expansion de l'accès à Internet qui proposent des avantages en termes de services ou de connectivité doivent être conçus de manière ouverte, non exclusive et transparente, et respecter la neutralité du Net et le droit des utilisateurs de choisir les matériaux auxquels ils souhaitent pouvoir accéder. Dans le cadre de ce type de programmes, l'objectif qui consiste à donner un avantage compétitif au fournisseur d'accès ne doit pas nuire à l'objectif plus global de connectivité.
- Les programmes d'expansion de l'accès qui utilisent un taux zéro (c'est-à-dire qui fournissent un accès gratuit à un certain nombre d'applications ou de services sélectionnés) doivent être évités, excepté s'il est possible de démontrer sans équivoque qu'ils sont significativement plus efficaces que des programmes similaires qui n'enfreignent pas la neutralité du Net. Les fournisseurs d'accès qui proposent ce type de programmes doivent divulguer

toute information relative à leur efficacité à des fins de vérification indépendante.

Recommandations à des fins de modération du contenu

Clarté et communication

- Les intermédiaires doivent publier, bien en vue, des indications claires, complètes et faciles à comprendre sur leurs politiques et leurs pratiques concernant les actions qu'ils entreprennent en matière de contenu, et notamment des informations détaillées sur la manière dont ces politiques et pratiques sont appliquées. Lorsque des politiques sont complexes par nécessité, parce qu'elles constituent la base d'un contrat juridique avec les utilisateurs, elles doivent être accompagnées d'un résumé ou d'un guide explicatif clair, concis et facilement compréhensible.
- Les mécanismes de contrôle de la propriété intellectuelle doivent fournir des informations à la fois aux plaignants et aux utilisateurs sur les limites et les exceptions aux règles sur la propriété intellectuelle et, le cas échéant, prévenir les plaignants des conséquences potentielles en cas de dépôt de plaintes fictives.
- Les politiques visant le traitement des contenus qui posent problème (comme par exemple l'effacement ou la modération) qui dépassent les exigences juridiques officielles doivent être clairement fondées sur des politiques déterminées préalablement et justifiables par une référence à une norme fondée sur un critère objectif (comme par exemple un service ciblant un public familial) figurant dans leurs politiques et n'avoir aucune visée politique ou idéologique. Chaque fois que possible, les intermédiaires doivent consulter leurs utilisateurs lorsqu'ils déterminent des politiques de cet ordre.

Processus de réception et de traitement des plaintes

- Tout tiers qui dépose une plainte relative à un contenu inapproprié ou illégal doit avoir pour obligation d'indiquer la règle juridique ou politique qu'il considère avoir été enfreinte par le contenu en question.
- Les intermédiaires doivent être cohérents dans l'application des politiques de modération ou des règles juridiques, et doivent examiner les plaintes avec rigueur à l'aune de ces politiques ou règles avant de prendre toutes mesures utiles. Ils doivent disposer de processus leur permettant de vérifier si leurs systèmes de modération font l'objet d'abus et doivent examiner avec encore davantage de soin les plaintes émanant d'utilisateurs qui déposent des plaintes frivoles ou abusives de manière répétée.
- Les intermédiaires ont pour obligation de notifier au plus tôt, et une telle obligation ne peut être limitée que par des contraintes juridiques ou

techniques, l'utilisateur dont le contenu qu'il a créé, téléchargé ou hébergé fait l'objet d'une plainte ou d'une restriction. La notification doit inclure la référence à la règle juridique ou politique enfreinte ainsi qu'une explication de la procédure appliquée; l'utilisateur doit avoir la possibilité d'intervenir avant que la décision ne soit prise et doit disposer des moyens juridiques ordinaires de défense face à l'application d'une telle procédure.

- Lorsqu'il est prévu de prendre une mesure à l'encontre d'un contenu créé, téléchargé ou hébergé par un utilisateur, il faut donner à cet utilisateur la possibilité de contester cette mesure. Chaque fois que possible, sous réserve de contraintes raisonnables en termes techniques ou de ressources, les utilisateurs doivent bénéficier d'un droit d'appel contre toute décision d'action contre un contenu contesté.

Limitation du contenu

- Les mesures prises pour supprimer, ou restreindre de toute autre manière, le contenu d'un tiers doivent être aussi ciblées que possible et ne doivent s'appliquer qu'au contenu spécifique portant atteinte à la norme juridique ou politique pertinente visée.
- Les intermédiaires doivent se demander si des mesures moins intrusives sont disponibles et susceptibles de constituer une protection suffisante contre un contenu jugé préjudiciable sans qu'ils soit nécessaire d'avoir à supprimer ou effacer le dit-contenu, comme par exemple en proposant des options d'accès restreint à ce contenu.
- Dans le cas où une mesure a été prise contre un contenu, l'intermédiaire, excepté si des contraintes techniques ou de ressources l'en empêchent, doit conserver les moyens d'inverser la mesure au moins aussi longtemps que dure la procédure d'appel, même s'il s'agit d'une procédure juridique.
- Dans les cas où le compte d'un utilisateur a été supprimé ou désactivé, cet utilisateur doit pouvoir bénéficier d'une option lui permettant de préserver ou d'exporter les données de ce compte, excepté si le matériel est manifestement illégal (comme par exemple dans le cas d'images d'abus sexuels impliquant des enfants) ou a été déclaré illégal par le biais d'une ordonnance exécutoire.

Recommandations à des fins de protection de la vie privée

Communiquer avec les utilisateurs

- Les intermédiaires doivent publier des informations claires et transparentes sur leurs politiques et pratiques relatives au recueil, au traitement et au partage et à l'échange des informations d'utilisateurs ainsi que sur le niveau de protection de la vie privée qu'ils garantissent à leurs utilisateurs. Une liste des tierces parties susceptibles d'avoir accès aux informations ou de les obtenir doit être publiée ainsi que la manière dont ces informations peuvent

être utilisées par ces tierces parties. Lorsque des politiques sont complexes par nécessité parce qu'elles constituent la base d'un contrat juridique avec les utilisateurs, elles doivent être accompagnées d'un résumé ou d'un guide explicatif clair, concis et facilement compréhensible.

- Les intermédiaires doivent s'assurer que tous les engagements qu'ils prennent vis-à-vis de leurs utilisateurs en matière de respect de la vie privée ou d'anonymat sont clairs et raisonnables, et doivent les respecter à continuation.
- Les intermédiaires doivent permettre à leurs utilisateurs de consulter les informations personnelles qu'ils ont rassemblées ou qu'ils ont obtenues les concernant.
- Les intermédiaires doivent prendre toutes mesures raisonnables en vue d'éduquer leurs utilisateurs aux questions de sécurité en ligne et doivent envisager l'introduction de mesures d'incitation pour les encourager à adopter de bonnes pratiques dans ce domaine.
- En cas d'infraction à la sécurité, les intermédiaires doivent immédiatement donner des informations complètes à leurs utilisateurs, et plus particulièrement à tous ceux d'entre eux dont les informations ont été compromises ou sont susceptibles de l'être.

Minimisation des données

- Les intermédiaires ont l'obligation de limiter la quantité de données personnelles d'utilisateurs qu'ils recueillent et conservent à ce qui peut raisonnablement être considéré comme nécessaire à des fins commerciales ou opérationnelles.
- Les intermédiaires doivent déployer des efforts raisonnables afin de limiter leurs modes de traitement des données personnelles d'utilisateurs à ce qui peut raisonnablement être considéré comme nécessaire pour garantir la pérennité de leurs modèles de gestion, notamment en limitant, chaque fois que possible, le traitement des données personnelles à des systèmes entièrement automatisés.
- Les intermédiaires qui dépendent d'un modèle économique dans lequel les utilisateurs échangent leurs informations personnelles contre des services doivent envisager de proposer à leurs clients la possibilité de sortir de ce modèle en choisissant de payer le service.
- Les intermédiaires doivent permettre aux utilisateurs d'exiger la suppression permanente de leurs comptes, y compris de toutes les informations que l'intermédiaire a rassemblées les concernant (excepté dans les cas où ces informations ont été agrégées ou traitées en commun avec d'autres informations et que l'extraction de ces données n'est pas praticable ou que ces informations sont nécessaires à des opérations en cours).

Sécurisation des données

- Les informations d'utilisateurs, chaque fois que juridiquement, opérationnellement et techniquement possible, doivent être cryptées et anonymisées lors de leur sauvegarde.
- Les intermédiaires, chaque fois que possible, doivent prendre en charge un cryptage de bout en bout.
- Lorsque des données sont diffusées à des fins de recherche, ce qui est en soi un acte d'intérêt public, les intermédiaires doivent s'assurer que des mesures adéquates ont été adoptées afin de protéger les contenus privés figurant à l'intérieur de ces données, par exemple par le biais d'une anonymisation appropriée des données ou en demandant aux chercheurs de limiter la diffusion subséquente de ces données.

Anonymat

- Les intermédiaires doivent tenir compte de l'impact en termes de droits humains des politiques d'enregistrement sous le nom réel et doivent s'efforcer d'en atténuer tous les effets négatifs, notamment en permettant le recours à des pseudonymes ou en permettant à certaines sections du service d'être utilisée anonymement. Les intermédiaires ne doivent pas exiger un enregistrement sous le nom réel lorsqu'une telle pratique risque de constituer une atteinte aux droits de leurs utilisateurs.

Le droit à l'oubli

- Les moteurs de recherche, qui sont soumis au droit à l'oubli, doivent publier des informations détaillées sur les politiques, les normes et les processus de prise de décisions qu'ils appliquent lorsqu'ils évaluent des demandes de suppression, et doivent fournir des informations agrégées sur le nombre de demandes reçues et la manière dont elles ont été traitées.
- Les moteurs de recherche doivent développer des politiques et des normes rigoureuses et détaillées concernant la manière dont ils appliquent le droit à l'oubli de manière à assurer un équilibre approprié entre, d'une part, liberté d'expression et droit à l'information, et respect de la vie privée d'autre part. Ils doivent instaurer un système de consultations rigoureuses avec les principales parties prenantes, notamment avec les acteurs de la société civile, lors de l'élaboration de politiques et de normes dans ce domaine.
- Les moteurs de recherche doivent respecter la procédure établie lorsqu'ils appliquent le droit à l'oubli, y compris d'informer ceux dont le contenu fait l'objet d'une demande de suppression, dans les limites de ce qui est prévu par la loi, et de leur donner la possibilité de se défendre contre le blocage de leur matériel, notamment en argumentant que poursuivre la diffusion du contenu en question est d'intérêt public. La mise en place d'un mécanisme d'appel ou de recours doit être envisagée dans les cas les plus difficiles ou à la pointe.

Recommandations relatives à la transparence et à l'obtention d'un consentement éclairé

Rapport sur la transparence

- Les intermédiaires doivent présenter régulièrement des rapports de transparence qui doivent inclure au minimum :
 - Des statistiques sur le nombre des demandes de suppression reçues, désagrégées par catégorie de demandes, par type de demandeurs, par date et sujet de demande, et par localisation géographique du demandeur.
 - Des statistiques sur le nombre des demandes d'information reçues sur les utilisateurs, désagrégées par catégories, par type de demandeurs, par date et par localisation géographique du demandeur.
 - Des informations sur les mesures prises par les intermédiaires de leur propre initiative pour appliquer leurs conditions de service, notamment des statistiques sur les matériaux supprimés et les comptes effacés.
- Les intermédiaires doivent publier des informations détaillées sur les procédures qu'ils suivent pour répondre aux demandes émanant des organes chargés de l'application de la loi, ainsi que celles qu'ils suivent pour traiter d'autres demandes gouvernementales leur enjoignant de limiter certains contenus, de bloquer des services ou de désactiver des comptes.

Conditions de service

- Les intermédiaires doivent prendre des mesures visant à rendre leurs conditions de service aisément compréhensibles pour leurs utilisateurs, par exemple en publiant des résumés ou des guides explicatifs clairs, concis et faciles à comprendre.
- Les intermédiaires doivent publier leurs conditions de service dans toutes les langues dans lesquelles ils offrent leurs services, et diffuser ces informations en vue sur leur site.
- Les intermédiaires doivent soutenir des initiatives destinées à renforcer la compréhension de leurs conditions de services, comme par exemple : « Terms of Service; Didn't read », et prendre toutes mesures utiles pour inciter les utilisateurs à réellement lire les conditions de service.
- Les intermédiaires doivent consulter les utilisateurs avant toute modification majeure de leurs conditions de service, notifier les utilisateurs des modifications effectuées et diffuser en ligne les versions préalables des conditions de service de manière à ce que ceux-ci soient en mesure de comparer/vérifier les changements effectués.

- Les intermédiaires doivent fournir des moyens raisonnables permettant aux utilisateurs d'engager un dialogue ou d'obtenir des clarifications à propos de leurs conditions de service, ils doivent aussi leur donner la possibilité de proposer des modifications.

Autres questions

- Les intermédiaires doivent publier des informations sur comment leurs conditions de service s'appliquent dans le cadre de compétences juridiques différentes, ainsi que leur approche générale à l'égard de l'établissement et la présentation de rapports inter-juridictionnels.
- Les intermédiaires doivent contester les restrictions juridiques concernant les informations qu'ils sont en mesure de publier à propos de suppressions de contenu ou de demandes d'information d'utilisateurs; ils doivent explorer des moyens alternatifs visant à promouvoir la divulgation, et recourir par exemple à des « garanties canari ».
- Les intermédiaires ne doivent pas enrôler automatiquement leurs utilisateurs dans de nouveaux services.
- Les intermédiaires doivent veiller à éviter les matériaux promotionnels trompeurs en tenant compte du fait que par leur nature-même les services proposés évoluent rapidement et que les significations et les interprétations propres à l'industrie suivent difficilement.

Recommandations sur la manière de répondre aux attaques d'un État en matière de liberté d'expression

Évaluation des risques

- Les intermédiaires doivent procéder à une évaluation rigoureuse avant d'entreprendre tout changement conséquent susceptible d'avoir un impact sur les droits humains, comme par exemple avant le lancement d'un nouveau produit ou leur entrée sur un nouveau marché, et développer des stratégies permettant d'atténuer les risques identifiés.

Communiquer avec les utilisateurs

- Les intermédiaires doivent publier des guides expliquant l'intégralité de leurs procédures internes en réponse aux demandes leur sollicitant d'agir, y compris lorsqu'il s'agit de demandes de divulguer des informations d'utilisateurs émanant d'organes d'État.
- Les intermédiaires doivent proposer des orientations spéciales à l'intention des activistes et défenseurs des droits humains, ou de tous les groupes

opprimés qui font partie de leur base d'utilisateurs dans des pays où il existe des menaces spécifiques à l'égard de ces groupes.

Repousser les demandes

- Les intermédiaires ne doivent transmettre des informations d'utilisateurs que si la loi les y contraint formellement.
- Les intermédiaires doivent notifier les utilisateurs qu'ils ont fait l'objet d'une demande d'un organe d'État dès qu'ils y sont autorisés par la loi.
- Les intermédiaires doivent explorer tous les autres moyens raisonnables susceptibles de leur permettre de résister face à des demandes formulées par des organes d'État qui enfreignent les droits humains, y compris en cherchant à obtenir un soutien diplomatique auprès de leur propre gouvernement ou d'agences intergouvernementales, ou en établissant un partenariat avec d'autres intermédiaires de manière à opposer un front uni face à des lois, des politiques ou des pratiques qui posent problème.
- Les intermédiaires doivent, lorsque les cas s'y prêtent, et lorsque de telles mesures ont une chance réaliste d'aboutir entreprendre un recours juridique en vue de contester une législation ou des politiques abusives et soutenir un plaidoyer destiné à faire changer des lois ou des politiques oppressives.
- Dans les cas les plus extrêmes de violations évidentes et sérieuses des droits humains, les intermédiaires doivent envisager leurs options avec beaucoup de soin, et doivent notamment envisager le refus d'obéir à des injonctions légales qui pourraient les impliquer dans des violations graves des droits humains ou considérer la possibilité de mettre un terme à leurs activités dans des pays où les poursuivre pourraient les rendre complices d'infractions graves.