



Le Forum des droits
sur l'internet

RECOMMANDATION

Classification des contenus multimédias mobiles

Introduction	4
I. – Évaluation et classification des contenus multimédias	7
A. – Définition et objectifs de la grille d'évaluation des contenus multimedias	7
B. – Niveaux de classification des offres de contenus	7
1. – La fixation de seuils de classification	7
2. – La nature des contenus, objet de la classification	8
3. – L'explicitation des niveaux de classification	8
a. – Tous publics	8
b. – Déconseillé aux moins de 12 ans	8
c. – Déconseillé aux moins de 16 ans	9
d. – Réservé aux adultes	9
C. – Modulation de l'évaluation des services examinés	9
1. – L'intention et le contexte	9
2. – L'actualité	10
3. – Le traitement	10
4. – Classifications antérieures	10
II. – Pratiques applicables aux espaces publics des services interactifs	12
III. – Contrôle d'accès et affichage d'une signalétique : mise en œuvre de la classification	13
A. – Auto-classification et affichage d'une signalétique par les Acteurs des contenus et services interactifs	13
1. – Auto-classification des offres de contenus	13
2. – Affichage d'un avertissement et d'une signalétique	13
B. – Mise en œuvre d'un contrôle d'accès par les Opérateurs de téléphonie mobile	14
1. – Contrôle parental de premier niveau	14
2. – Contrôle parental renforcé	15
3. – Contrôle d'accès à d'éventuels contenus « réservés aux adultes »	15
C. – Période transitoire	15

IV. – Mise en œuvre de la classification	16
A. – Principes devant entourer la gestion du schéma de classification des contenus multimédias mobiles	16
B. – Missions de l'instance de gestion	16
C. – Missions de l'instance de conciliation	16
D. – Nature des instances et leur composition	17
Annexe 1 – Grille d'évaluation	18
Annexe 2 – Message d'avertissement dans l'univers Multimédia mobile	22
Annexe 3 – Charte d'engagements des Opérateurs sur le contenu multimédia mobile	23
Annexe 4 – Composition du groupe de travail	30

INTRODUCTION

Plus de 49 millions de Français possédaient en juin 2006 un téléphone mobile, faisant de cette technologie un outil touchant toutes les classes d'âge : 80 % de la population française¹, et 66 % des jeunes de 12 à 17 ans étaient équipés d'un téléphone mobile².

Outil personnel, le « mobile » permet, outre d'établir des télécommunications vocales, d'avoir accès à de nombreux usages, en perpétuel renouvellement. Les nouvelles générations de téléphones mobiles permettent ainsi de transmettre des textes, des images fixes ou animées, des vidéos, ou d'accéder à internet. Les jeunes utilisateurs des réseaux mobiles sont les plus curieux de ces nouveaux usages : plus de 20 % des jeunes de 12 à 17 ans utilisent aujourd'hui leur mobile pour naviguer sur l'internet, contre 8% de l'ensemble de la population ; en juin 2004, 74 % des 12-17 ans avaient déjà téléchargé une sonnerie, un logo ou un jeu sur leur mobile, contre 29% de l'ensemble de la population³.

Ce foisonnement de nouveaux services, source de diversité et de richesse, mais aussi parfois d'inquiétude, a été pris en compte par le Forum des droits sur l'internet, dans sa Recommandation⁴ du 11 février 2004 – Les enfants du Net I. Le Forum avait encouragé, à cette occasion, « *les Opérateurs, fabricants de matériel et Éditeurs de solutions de contrôle parental à favoriser autant que possible, en complément des actions déjà entreprises, l'adaptation de tels outils aux nouveaux modèles de terminaux* ».

De manière complémentaire, le Réseau européen de corégulation de l'internet (EICN) remettait en juillet 2005 à la Commissaire européenne à l'Éducation et aux Médias Viviane Reding une note d'analyse concernant la « prévention de l'exposition des mineurs à des contenus préjudiciables sur les terminaux mobiles »⁵. Ce rapport, préparé par l'Oxford Internet Institute (OII) et le Forum des droits sur l'internet, tous deux membres du Réseau, jette les bases d'un code de conduite européen en matière de contenus multimédias mobiles s'appuyant notamment sur la classification des contenus, et susceptible d'être décliné pays par pays.

Enfin, pour anticiper le développement accéléré de services et contenus multimédias sur les mobiles, les Opérateurs de téléphonie mobile ont décidé de mettre en place, au-delà de la réglementation existante et des démarches déontologiques déjà mises en œuvre dans le cadre du Conseil Supérieur de la Télématique (CST), des engagements communs permettant de garantir une meilleure protection des mineurs face au risque d'exposition à des contenus susceptibles de heurter leur sensibilité. Depuis la remise des conclusions de la Conférence de la Famille, le 22 septembre 2005, le ministère en charge de la Famille a encouragé cette démarche des professionnels.

La « charte d'engagements des Opérateurs sur le contenu multimédia mobile », qui formalise ce dispositif, a été signée le 10 janvier 2006 par les sept Opérateurs membres de l'Association française des Opérateurs mobiles (AFOM) et Philippe BAS, ministre délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille.

¹ ARCEP, Suivi des indicateurs mobiles, juin 2006

² Régis Bigot, *La diffusion des technologies de l'information dans la société française*, Paris, CREDOC, 2004 : <http://www.art-telecom.fr/publications/etudes/et-credoc-2004.zip>.

³ Ibid.

⁴ <http://www.foruminternet.org/recommandations/lire.phtml?id=694>.

⁵ EICN, *Protecting Minors from Exposure to Harmful Content on Mobile Phones*, 28 juillet 2005 : http://network.foruminternet.org/article.php3?id_article=24.

Les Opérateurs de téléphonie mobile membres de l'AFOM s'y engagent notamment à :

- renforcer et harmoniser la démarche déontologique encadrant le développement des contenus multimédias mobiles dans les kiosques et portails,
- informer largement et proposer systématiquement aux parents un contrôle parental gratuit, performant et simplement activable.

Ils se proposent de définir avec les partenaires concernés une grille de classification des contenus multimédias et des règles d'application qui devront être respectées par chaque Éditeur et Opérateur, quels que soient les services mobiles multimédias.

En octobre 2005, les Opérateurs français de téléphonie mobile représentés au sein de l'AFOM ont sollicité le Forum des droits sur l'internet afin qu'il les aide à définir ce dispositif de classification des contenus multimédias mobiles.

Objectifs

À la demande de l'AFOM, le Forum des droits sur l'internet a constitué un groupe de travail en vue :

- de déterminer, de manière homogène à tous les Opérateurs mobiles, les niveaux pertinents de classification des contenus accessibles depuis les services enregistrés sur les kiosques et portails des opérateurs mobiles, à l'exclusion des contenus et services qui ne sont pas spécifiquement mobiles ou multimédias, comme les services à revenus partagés ou les SMS ;
- de nommer les meilleures pratiques pouvant être exigées des fournisseurs de services interactifs en matière d'information du public, de vigilance et de modération ;
- de préciser le fonctionnement d'un dispositif d'auto-classification systématique des contenus et services accessibles par les portails et les kiosques mobiles, et du système de contrôle des engagements de l'ensemble des Éditeurs à mettre en place en conséquence ;
- de détailler l'articulation entre les différentes natures de contenus et les outils de contrôle parental mis à la disposition des usagers par les Opérateurs de téléphonie mobile.

Les réflexions entreprises par le groupe de travail s'inspirent et s'inscrivent dans le cadre d'un ensemble plus large d'initiatives prises au niveau européen.

Dès 2004, les six Opérateurs britanniques de téléphonie mobile ont par exemple signé une charte en vue de l'établissement de dispositifs de contrôle parental et d'un schéma de classification concernant les contenus multimédias accessibles depuis les terminaux mobiles. Un organisme de contrôle de l'auto-classification des contenus par les Éditeurs, l'Independent Mobile Classification Body (IMCB)⁶ a été créé à la suite de cette prise d'engagements, en octobre 2004. L'initiative britannique a été suivie d'autres engagements des Opérateurs mobiles en Italie et en Irlande, à l'initiative des professionnels comme des pouvoirs publics.

⁶ <http://www.imcb.org.uk/>.

Le groupe de travail a également considéré avec beaucoup d'intérêt le dispositif de classification à l'œuvre dans le domaine des jeux vidéo. Avec le soutien de la Commission européenne, l'Interactive Software Federation of Europe (ISFE) a su mettre en œuvre depuis 2003 un dispositif « paneuropéen » de classification des jeux vidéo. Fondé sur des outils d'analyse du contenu des jeux reconnus et un schéma institutionnel solide, PEGI (Pan European Game Information) constitue un exemple inspirant de dispositif de classification à l'initiative d'une profession.

Définitions

On entend par « Opérateurs de téléphonie mobile » ou par « Opérateurs », les Opérateurs de téléphonie membres de l'AFOM et signataires de la charte d'engagements du 10 janvier 2006. Le présent document pourra être adopté par tout Opérateur mobile non membre de l'AFOM ou non signataire de la charte d'engagements.

On entend par « Éditeur d'un contenu multimédia mobile » ou par « Éditeur », l'Éditeur d'un contenu, référencé sur les portails des Opérateurs et/ou dans les kiosques, susceptible de faire l'objet d'une classification. Le contenu est parfois édité par un Opérateur qui est dans ce cas considéré comme un Éditeur.

On entend par « Fournisseur de services interactifs », l'Éditeur d'un service interactif (*chat*, *blog*, *forum de discussion*) ne faisant pas, conformément à la charte d'engagements, l'objet d'une classification mais pouvant être visé par certaines mesures (blocage par contrôle parental).

On entend par « Acteurs des contenus et services interactifs », l'ensemble formé des Éditeurs de contenus multimédias mobiles et de Fournisseurs de services interactifs.

On entend par « Service interactif de rencontres », un service qui a pour fonction de faciliter la mise en relation de personnes en vue d'établir des relations à caractère amoureux. Ces services interactifs peuvent être de formes et de natures variées : petites annonces, *blogs*, *forums* ou *chats*.

Méthodologie

Le Forum des droits sur l'internet a constitué un groupe de travail réunissant des représentants des différentes parties prenantes, pouvoirs publics (CSA, CST, ministères en charge de la Famille, de l'Industrie, de la Justice), représentants des utilisateurs et des intérêts familiaux (UNAF, FCPE, CIEM), Opérateurs (AFOM, Bouygues Telecom, Orange France, SFR) et acteurs des contenus et services interactifs (ACSEL, GESTE)⁷. Le présent document et la grille d'évaluation des contenus multimédias mobiles qui l'accompagne sont le produit des réflexions et des consultations de ce groupe de travail.

On y distingue, d'une part, les contenus multimédias, qui seront soumis à classification et, d'autre part, les services interactifs (*chats*, *blogs*, *forums*...) pour lesquels un blocage d'accès par contrôle parental sera susceptible d'intervenir et auxquels certaines bonnes pratiques tendant à accroître la sécurité des mineurs s'appliqueraient.

Ce rapport a fait l'objet d'une consultation auprès de l'ensemble des membres du Forum des droits sur l'internet du 26 juillet au 30 août 2006. Il a été définitivement adopté par le Conseil d'orientation du Forum le 17 octobre 2006.

⁷ La composition du groupe de travail figure en annexe du présent document.

I. – ÉVALUATION ET CLASSIFICATION DES CONTENUS MULTIMÉDIAS

A. – Définition et objectifs de la grille d'évaluation des contenus multimedias

La grille d'évaluation et son « mode d'emploi » constituent un outil de classification cohérent et homogène applicable à tous les services (ou sites) de contenus référencés sur les portails des Opérateurs et/ou dans les kiosques (*Gallery...*). Ils rendent plus homogène et confortent la pertinence du système de contrôle parental limitant ou restreignant l'accès aux contenus et services accessibles depuis le terminal mobile, que décrit la « charte d'engagements des Opérateurs sur le contenu multimédia mobile » du 10 janvier 2006.

La grille d'évaluation, annexée au présent document, est mise à la disposition des Éditeurs d'un contenu multimédia mobile pour leur permettre de classer eux-mêmes les services qu'ils rendent accessibles depuis les terminaux mobiles en fonction du caractère potentiellement préjudiciable aux jeunes utilisateurs des contenus qui y sont mis à disposition, quelle que soit la nature de ces contenus : textes, sons, images fixes ou animées, ou encore jeux vidéo. Cette classification permettra également aux Opérateurs de mettre en œuvre un dispositif de contrôle parental des contenus accessibles sur mobile.

Tous les types de contenus accessibles depuis les kiosques et les portails des Opérateurs (textes, images fixes ou animées, jeux vidéo...) sont sujets à classification. Les MMS sont exclus, dans un premier temps, de cette grille de classification. Dès lors que ceux-ci seront disponibles, leur intégration sera examinée dans le cadre de l'évolution de la présente grille.

La classification des contenus multimédias mobiles ne se substitue pas mais intervient subsidiairement, dans l'environnement mobile, aux dispositifs en vigueur pour certains médias : programmes audiovisuels et radiophoniques, œuvres cinématographiques et jeux vidéo.

B. – Niveaux de classification des offres de contenus

1. – La fixation de seuils de classification

Il est proposé aux Éditeurs de contenus de classer leurs services suivant une segmentation en catégories. Ces catégories permettront aux Opérateurs de mettre en œuvre un contrôle parental de plusieurs niveaux en fonction des spécifications techniques retenues.

Les quatre catégories retenues sont :

- « tous publics »,
- « -12 » ou « déconseillé aux moins de 12 ans »,
- « -16 » ou « déconseillé aux moins de 16 ans »,
- « -18 » ou « réservé aux adultes ».

Afin de faciliter la lecture et l'appropriation de la classification par les familles, cette segmentation est proche de celles pratiquées sur d'autres médias : télévision, cinéma, jeux vidéo. Un tel choix permet de maintenir une cohérence entre les différents dispositifs de signalétique en vigueur.

En dépit de leur pertinence, et de la plus grande précision qu'ils pourraient apporter à l'information des utilisateurs des services multimédias mobiles, il n'a pas été retenu de segments d'âge inférieur (« *déconseillé aux moins de 10 ans* » ou « *déconseillé à un très jeune public* », par exemple). En effet, il est apparu que la multiplication des seuils pourrait soulever des difficultés de mise en œuvre du dispositif de contrôle d'accès qui doit s'adosser au schéma de classification. En outre, les Opérateurs ont choisi de ne pas encourager la diffusion des téléphones mobiles auprès des plus jeunes.

2. – La nature des contenus, objet de la classification

La grille d'évaluation ne traite pas des contenus illicites qui relèvent du seul droit pénal. Il en est notamment, de la pédo-pornographie (article 227-23 du Code pénal), de l'apologie de crimes de guerre, de la soumission d'une personne à des tortures ou à des actes de barbarie (article 221-1 du Code pénal), certaines violences, provocation au suicide (article 223-1 du Code pénal), discrimination vis-à-vis de personnes physiques à raison, notamment, de leur origine, de leur sexe, de leur état de santé, de leur handicap, de leur mœurs ou de leur orientation sexuelle (article 24 de la loi du 29 juillet 1881), la provocation aux crimes et délits et notamment la provocation à commettre des atteintes volontaires à la vie ou à l'intégrité des personnes, des vols, extorsions ou des destructions volontaires dangereuses pour les personnes (article 23 de la loi du 29 juillet 1881) ou de la cruauté envers les animaux comme la zoophilie (article 521-1 du Code pénal).

Il est à noter que les Opérateurs conservent la possibilité, d'un point de vue contractuel et pour des raisons qui leur sont propres, d'interdire des contenus légaux.

La grille d'évaluation traite par conséquent des contenus qui sont acceptés dans les kiosques et portails mais sont considérés comme devant faire l'objet d'un contrôle et d'une évaluation rigoureuse, en particulier :

- Nudité / sexe,
- Violence,
- Contenus susceptibles d'inciter les mineurs à commettre des actes dangereux ou illicites.

3. – L'explicitation des niveaux de classification

a. – Tous publics

Sont classés « tous publics » les contenus qui ne relèvent d'aucun des types de contenus énoncés plus bas, et ne présentant aucun risque pour le développement psychique et moral des mineurs.

b. – Déconseillé aux moins de 12 ans

Sont classés « déconseillés aux moins de 12 ans » les services dont les contenus comportent des représentations ou descriptions de scènes à caractère sexuel, de violence physique ou psychologique, ou susceptibles d'inciter les mineurs de 12 ans à commettre des actes dangereux ou réprouvés par la société. Les services dont les contenus font systématiquement l'emploi d'un langage grossier sont également classés « déconseillés aux moins de 12 ans »⁸.

⁸ Il convient de noter que les « contenus pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes » tels que décrits par la « charte d'engagements des opérateurs sur le contenu multimédia mobile » correspondent, dans la présente classification, aux contenus « déconseillés aux moins de 12 ans » et à ceux « déconseillés aux moins de 16 ans ».

c. – Déconseillé aux moins de 16 ans

Sont classés « déconseillés aux moins de 16 ans » les services dont les contenus comportent des représentations et descriptions de scènes visant à l'excitation sexuelle de l'utilisateur, de grande violence, ou susceptibles d'inciter les mineurs de 16 ans à commettre des actes dangereux ou réprouvés par la société. Les services dont les contenus font systématiquement l'emploi d'un langage cru, ordurier ou obscène sont également classés « déconseillés aux moins de 16 ans ».

d. – Réservé aux adultes

Sont classés « réservé aux adultes », les contenus comportant des représentations ou des descriptions de scènes à caractère pornographique, de scènes de très grande violence, ou d'actions susceptibles d'inciter les mineurs à commettre des actes illégaux ou réprouvés par la société. Il s'agit notamment des contenus relevant de l'article 227-24 du Code pénal, qui interdit la diffusion de « *messages pornographiques, violents ou portant gravement atteinte à la dignité humaine* » lorsqu'ils sont susceptibles d'être vus ou perçus par des mineurs.

La grille d'évaluation fournit aux Éditeurs de contenus multimédias mobiles, pour chacune des catégories décrites ici, des exemples devant les aider à identifier la catégorie dont relèvent leurs contenus.

C. – Modulation de l'évaluation des services examinés

Il convient, au moment d'évaluer les contenus proposés au public par un service en ligne, de tenir compte d'éléments susceptibles d'influer sur la perception que l'on peut avoir du contenu qui y est mis à disposition.

Le contexte, l'actualité au moment de la classification, le traitement et l'intention de la représentation ou de la description peuvent ainsi avoir un effet aggravant ou atténuant sur la perception du contenu concerné et conduire l'Éditeur à élever ou à abaisser le niveau de classification de son contenu.

On observera que, de façon générale, tout ce qui permet de restituer du sens aux images ou aux messages peut conduire à une appréciation plus souple de la classification ; à l'inverse, tout ce qui court-circuite le sens (par le montage, la rapidité, le cadrage...) peut conduire à une appréciation plus stricte de la classification.

1. – L'intention et le contexte

Le contexte dans lequel intervient la représentation ou la description d'une scène détermine une partie du sens et de l'appréciation qui pourra en être faite.

Ainsi, le traitement à des fins pédagogiques, artistiques ou humoristiques d'un sujet potentiellement préjudiciable à des mineurs est susceptible d'en atténuer l'impact. À l'inverse, une représentation de ce sujet à des fins strictement « récréatives » ou d'excitation du public, l'incitation à accomplir l'acte représenté sont susceptibles de rendre le sujet plus sensible et donc à classer de manière plus stricte.

De même, l'inscription d'un sujet potentiellement préjudiciable aux mineurs dans un contexte narratif plus élaboré est susceptible d'en atténuer sa perception préjudiciable.

Ainsi, la description d'actes sexuels ou la représentation d'organes génitaux dans un contexte strictement pédagogique est susceptible de justifier que la classification d'un contenu soit atténuée, de même que la diffusion d'une image violente à des fins et dans un cadre informatifs.

2. – L'actualité

L'actualité constitue un autre élément de contexte de nature à influencer sur la perception d'un contenu. La classification doit donc naturellement en tenir compte.

L'évocation de certains sujets peut ainsi devenir inappropriée en fonction de l'actualité du moment, et justifier un renforcement de la classification d'un contenu (ex : tsunami).

3. – Le traitement

Le traitement réservé à un sujet peut influencer considérablement sur la perception qu'en aura le public. Ainsi, le support d'expression (dessin, image, texte...), le caractère plus ou moins réaliste et détaillé d'un contenu, le format de la représentation, le niveau sonore et l'abondance de scènes comparables sont susceptibles d'atténuer ou de renforcer le caractère choquant d'un contenu.

De même, une unique scène isolée représentant une posture suggestive sera probablement classée de manière atténuée lorsqu'elle s'inscrit dans un récit.

A contrario, un extrait de film (ex. bande annonce) peut, s'il est centré sur un ou plusieurs scènes à caractère potentiellement préjudiciable, être beaucoup plus impactant pour un mineur que la même scène diffusée dans le cadre d'un film de longue durée.

Enfin, la quantité ou l'insistance de certaines représentations peut conduire à une forme de banalisation susceptible d'induire une classification supérieure (banalisation d'images de violence, ou banalisation d'images de sexualité).

4. – Classifications antérieures

Comme on l'a vu, le dispositif de classification décrit ici a vocation à s'appliquer à toute forme de contenus accessibles via les kiosques et les portails des Opérateurs, lorsque ces derniers n'ont pas fait l'objet d'une classification antérieure.

À l'inverse, lorsque les contenus ont fait l'objet d'une classification antérieure les déconseillant aux mineurs de 12 à 18 ans, cette classification est conservée dans l'univers mobile, avec, le cas échéant les réserves et aménagements suivants :

Films de cinéma

Toute représentation publique d'une œuvre cinématographique en France est soumise, en application de l'article 19 du code de l'industrie cinématographique, à l'obtention préalable d'un visa d'exploitation délivré par le ministre de la Culture, après avis de la Commission de classification des œuvres cinématographiques. Elle veille, notamment, à protéger les enfants et les adolescents des impacts indésirables que certaines œuvres cinématographiques peuvent avoir sur leur personnalité ou leur développement et à en informer le public.

C'est dans cet objectif qu'elle propose au ministre de la Culture, après avoir visionné collectivement et intégralement chaque film, y compris ses bandes-annonces, de le classer dans l'une des quatre catégories suivantes : autorisation « tous publics » ou interdiction à un groupe d'âge : moins de 12 ans, moins de 16 ans, moins de 18 ans. Chacune de ces mesures peut être accompagnée d'un avertissement destiné à l'information du spectateur sur le contenu de l'œuvre ou certaines de ses particularités.

Le décret du 23 février 1990 impose la reprise, lors de la diffusion audiovisuelle ou la représentation sous forme de vidéogramme, de la classification adoptée par la Commission. En conséquence, une telle obligation s'impose également à l'Éditeur du service.

Lorsqu'un film de cinéma subit une altération (extrait), il est sujet à nouvelle classification par l'Éditeur qui le met à disposition. Du fait des modalités spécifiques de l'accès aux services sur les mobiles, les Éditeurs sont invités à donner une classification supérieure dès que cela leur paraît utile pour la protection des mineurs.

Programmes audiovisuels

Les programmes audiovisuels et radiophoniques – sur lesquels la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique confirme la compétence du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel quel que soit le support sur lequel ils sont acheminés – suivent, sur les mobiles, les dispositifs de protection des mineurs recommandés par le CSA.

En revanche, la présente classification des contenus multimédias mobiles s'applique aux services de distribution de contenus audiovisuels à la demande.

Lorsqu'un contenu audiovisuel distribué à la demande a déjà fait l'objet d'une classification par une chaîne de télévision, l'Éditeur peut s'appuyer sur celle-ci pour opérer la classification lors de sa distribution sur les réseaux mobiles.

Mais il doit tenir compte du fait que lors de sa diffusion à la télévision des coupes ont pu être faites ; dès lors que le contenu a subi une altération, il doit être sujet à nouvelle classification par l'Éditeur du service qui le met à disposition. L'Éditeur tient compte également des observations faites par le CSA aux chaînes qui l'ont diffusé.

Jeux vidéo

Si un jeu vidéo conçu à destination des supports mobiles a été classé par son Éditeur suivant le schéma de classification PEGI, l'Éditeur reprend au minimum cette classification.

II. – PRATIQUES APPLICABLES AUX ESPACES PUBLICS DES SERVICES INTERACTIFS

Les contenus publiés dans les espaces publics des services interactifs (*chats*, blogs, forums, services de rencontres, services de petites annonces...) ne sont, par définition, pas susceptibles de faire l'objet d'une classification *a priori*, et ne relèvent donc pas du dispositif décrit précédemment.

En effet, les auteurs de ces contenus sont, potentiellement, tous les utilisateurs des services interactifs sur lesquels il est impossible matériellement d'imposer une démarche d'auto-classification préalable des contenus qu'ils s'apprêtent à publier.

Néanmoins, la charte d'engagements des Opérateurs sur le contenu multimédia mobile prévoit que l'activation des fonctionnalités de contrôle parental bloque l'accès aux Services interactifs de rencontres et que le système de contrôle parental pourrait évoluer pour s'adapter aux différents profils des utilisateurs.

En complément, il a semblé important de distinguer les pratiques devant être exigées des Fournisseurs de services interactifs en matière d'information du public, de vigilance et de modération.

Ainsi, il convient de prendre acte du consensus des acteurs du secteur (Opérateurs, acteurs des contenus et services interactifs) à exiger, dans les dispositions déontologiques des contrats qui lient les Opérateurs aux Fournisseurs de services interactifs, le respect des principes suivants :

- **Les Fournisseurs de services interactifs modèrent, de manière systématique, les messages destinés à être publiés dans les parties publiques de tous les services interactifs disponibles dans les kiosques et portails des Opérateurs.**

Les Fournisseurs de services interactifs veillent notamment à empêcher, sur ces services, la diffusion de messages manifestement illicites ou visés à l'article 227-24 du Code pénal, dès lors que ces derniers sont susceptibles d'être vus ou perçus par des mineurs.

Il convient de noter que les Opérateurs de téléphonie mobile se sont engagés, dans la charte d'engagements des Opérateurs sur le contenu multimédia mobile, à travailler avec les fournisseurs de services interactifs pour renforcer les conditions de la modération des services interactifs.

- **Les Fournisseurs de services interactifs dispensent aux utilisateurs des informations sur les risques pouvant être liés à certains usages de leurs services, ainsi que des conseils élémentaires de prudence, dans des termes simples et compréhensibles par les mineurs ;**
- **Les Fournisseurs de services interactifs permettent aux utilisateurs de contacter les responsables de ces services pour leur signaler un contenu ou un comportement illicite ou contraire à la charte de modération (voir annexe) ;**
- **Des procédures sont établies par les Fournisseurs de services interactifs pour traiter conformément à la loi les contenus et comportements illicites qui pourraient être signalés aux responsables du service ou constatés par les modérateurs.**

III. – CONTRÔLE D'ACCÈS ET AFFICHAGE D'UNE SIGNALÉTIQUE

La démarche de classification systématique des offres de contenus par les Éditeurs de contenus multimédias mobiles doit permettre aux Opérateurs de mettre à la disposition des parents un dispositif de contrôle parental.

La mise en œuvre de cette démarche nécessite un certain nombre d'actions de la part des Acteurs des contenus et services interactifs et de la part des Opérateurs de téléphonie mobile.

A. – Auto-classification et affichage d'une signalétique par les Acteurs des contenus et services interactifs

Chaque Éditeur doit, pour proposer un contenu sur un kiosque ou sur le portail d'un Opérateur, procéder à la classification préalable de son offre de contenus. Il doit de plus prévoir d'afficher, à destination de ses clients, une signalétique rappelant le niveau de classification de son offre de contenus.

1. – Auto-classification des offres de contenus

La grille d'évaluation des contenus donne aux Éditeurs de contenus multimédias mobiles les éléments nécessaires pour les aider à déterminer la catégorie à laquelle appartient leur offre de contenu.

L'Éditeur de contenus multimédias mobiles évalue la nature des contenus proposés dans le cadre de son service, et classe ce dernier préalablement à sa mise en ligne (ou dans un délai à déterminer pour les contenus déjà en ligne).

Lorsqu'il met à jour les contenus accessibles sur l'un de ses services, cet Éditeur veille à ce que ces derniers restent conformes aux premières descriptions et classifications du service. Dans l'éventualité où la nature et le niveau de classification appliqués à un ou plusieurs contenus du service changent à l'occasion d'une mise à jour, l'Éditeur doit procéder à la modification de la classification du service préalablement à ladite mise à jour⁹.

2. – Affichage d'un avertissement et d'une signalétique

Cet Éditeur s'engage à insérer à chaque point d'entrée de chacun des sites qu'il édite et dont les contenus font l'objet d'une classification autre que « tous publics » un avertissement préalable relatif à la nature des contenus et aux publics auxquels ce contenu est déconseillé (12 ans, 16 ans) ou interdit (18 ans).

L'avertissement préalable sera composé d'un texte et d'une signalétique (logo). L'affichage du texte d'avertissement ne sera plus nécessaire au sein d'un service à compter de la troisième consultation de ce service par l'utilisateur¹⁰. À l'inverse, la signalétique demeurera.

⁹ Les modalités techniques de cette modification restent à préciser.

¹⁰ Le contrôle d'accès est fondé sur la carte SIM.

Le Fournisseur de services interactifs s'engage à insérer à l'entrée de chaque service interactif qu'il édite un avertissement informant des contenus ou comportements qui y sont recommandés ou, au contraire, déconseillés voire interdits. Il accompagne cet avertissement d'une signalétique indiquant le public auquel ce service est déconseillé ou interdit.

Dans un souci d'harmonisation, les éléments devant figurer dans ces messages d'avertissement sont précisés en annexe.

La signalétique reprendra, sous réserve de modalités à déterminer entre le Conseil supérieur de l'audiovisuel et l'organisme en charge du suivi de ces questions, les signalétiques adoptées pour la télévision.

B. – Mise en œuvre d'un contrôle d'accès par les Opérateurs de téléphonie mobile

L'Opérateur affecte également au service la solution de contrôle d'accès correspondant au niveau de classification déclaré.

1. – Contrôle parental de premier niveau

Selon les termes de la Charte d'engagements, les Opérateurs mettent dès à présent à disposition de ses utilisateurs « *un outil technique permettant de bloquer l'accès aux contenus et services multimédias mobiles pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes* ». Le dispositif de contrôle parental peut « *dès à présent être activé par simple appel téléphonique au service client* ». Dès novembre 2006, les Opérateurs « *inciteront toute personne ouvrant une ligne à activer le contrôle parental si l'utilisateur est un mineur* ».

Cette fonctionnalité s'appuie sur le dispositif de classification. Une fois activé, le dispositif permet au minimum d'empêcher l'accès :

- **aux contenus classés « déconseillés aux moins de 16 ans » ;**
- **aux services interactifs de rencontres ;**
- **« aux contenus pour lesquels il n'existe pas de lien contractuel entre l'Opérateur et l'Éditeur de service », soit l'internet.**

Concernant les contenus et services situés hors de leurs portails et kiosques, les Opérateurs assument exclusivement le rôle de fournisseur d'accès impliquant le respect du principe de neutralité à l'égard de ces contenus et services. Dans ce cadre, ils ont mis en place un dispositif de blocage total de ces contenus et services. Les Opérateurs de téléphonie mobile se sont engagés dans la charte du 10 janvier 2006, à commencer de réfléchir sur les moyens « *de faire évoluer le blocage de l'accès aux contenus hors kiosques et portails pour qu'il n'interdise pas la consultation de sites non préjudiciables pour les enfants* ».

2. – Contrôle parental renforcé

Les Opérateurs se sont de plus engagés à « *étudier dès à présent une évolution du système de contrôle parental vers plusieurs profils qui intégreraient des périmètres différents* ». Ces profils pourront être élaborés, à terme, sur la base des divers niveaux de classification retenus par les Éditeurs de services (12 ans, 16 ans).

Ainsi, en cas d'activation du contrôle parental renforcé, le dispositif permet de bloquer l'accès :

- **aux contenus classés déconseillés aux moins de 12 et 16 ans ;**
- **aux services interactifs ;**
- **« aux contenus pour lesquels il n'existe pas de lien contractuel entre l'Opérateur et l'Éditeur de service », soit l'internet.**

Le Forum des droits sur l'internet recommande que les parents puissent, dès l'année 2007, choisir d'activer un dispositif de contrôle parental renforcé.

3. – Contrôle d'accès à d'éventuels contenus « réservés aux adultes »

Dans ce dispositif, les éventuels contenus classés « réservés aux adultes » – aujourd'hui proscrits des kiosques et portails Opérateurs par les chartes de déontologie et chartes en vigueur – resteraient inaccessibles à l'ouverture de la ligne. Par un processus à déterminer, l'adulte titulaire de la ligne pourrait cependant y accéder en justifiant de sa majorité.

Le Forum des droits sur l'internet n'a pas souhaité recommander aux Opérateurs une modalité particulière d'ouverture de l'accès aux contenus adultes.

Il pourra s'agir d'un procédé reposant sur l'indication d'un numéro de carte bancaire ou de l'envoi, dans un courrier spécifique, d'un code à donner au service clientèle. Une indication de l'activation ou non du contrôle parental pourrait en outre figurer sur la facture délivrée au client.

C. – Période transitoire

Compte tenu des services existants, il sera nécessaire d'instaurer une période transitoire destinée à permettre aux Acteurs des contenus et services interactifs de se mettre en conformité avec le nouveau dispositif ainsi adopté.

Afin de tenir compte des contraintes des Éditeurs et de la volonté des Opérateurs et du ministère de la Famille de rendre opérationnel le mécanisme de classification le plus rapidement possible, les Éditeurs de contenus multimédias mobiles devraient classer leurs services d'ici le 1^{er} janvier 2007.

Au terme de ce délai, seuls les contenus multimédias mobiles classés par leurs Éditeurs resteraient accessibles depuis les kiosques et portails.

Dans l'intervalle, Opérateurs et Acteurs des contenus et services interactifs mèneront des discussions approfondies sur les implications techniques du nouveau schéma de contrôle d'accès.

IV. – MISE EN ŒUVRE DE LA CLASSIFICATION

Afin d'assurer une gestion opérationnelle des engagements souscrits par les Éditeurs et les Opérateurs en matière de classification des contenus multimédias mobiles un dispositif de gestion et de résolution des éventuels litiges relatifs à la classification semble devoir être mis en œuvre¹¹.

A. – Principes devant entourer la gestion du schéma de classification des contenus multimédias mobiles

Le dispositif opérationnel devra avoir les moyens d'accomplir deux missions complémentaires l'une de l'autre : une mission de gestion et une mission de conciliation des différends qui pourraient être portés à sa connaissance.

Quelle que soit l'organisation finalement retenue, le Forum des droits sur l'internet recommande que celle-ci soit composée :

- d'une part, d'une instance de gestion chargée de faire évoluer le schéma de classification ;
- d'autre part, d'une instance de conciliation statuant ou donnant un avis sur les contestations portant sur la classification des contenus et services.

B. – Missions de l'instance de gestion

Les Opérateurs mettront en place des bases de données permettant à l'instance de gestion d'être informée du **niveau de classification** retenu par chaque Éditeur pour chacun de ses contenus et services.

Afin de tenir compte de l'évolution des usages, des services, des pratiques et des mœurs, mais aussi des difficultés rencontrées par les Éditeurs dans leur démarche de classification de leurs contenus, l'instance de gestion **pourrait proposer et décider d'éventuelles évolutions des niveaux de classification** déterminés dans la grille.

L'instance de gestion aura aussi la possibilité de saisir l'instance de conciliation de différends portant sur **la classification d'un contenu ou la modération d'un service interactif** qui pourraient être portés à sa connaissance.

C. – Missions de l'instance de conciliation

L'instance de conciliation sera saisie de différends et aura vocation à rendre, sous un bref délai, une décision ou un avis, sur le niveau de classification à retenir pour le service ou des mécanismes de modération à mettre en œuvre pour l'espace interactif.

Lorsqu'elle constate des violations répétées de la part d'un Acteur des contenus et services interactifs, la structure de conciliation pourra recommander les mesures de nature à y mettre fin.

¹¹ Le GESTE, membre du groupe de travail, n'a pas souhaité s'associer aux recommandations prévues dans cette partie. Il estime qu'une réflexion plus approfondie sur le dispositif de mise en œuvre de la classification est nécessaire.

D. – Nature des instances et leur composition

Plusieurs formes peuvent être envisagées selon que les acteurs désirent une régulation de nature privée, parapublique ou publique. S'il n'appartient pas au Forum des droits sur l'internet de statuer sur la forme souhaitable de ces instances, il est utile de rappeler que les acteurs se déclarent favorables à un choix en faveur de structures paritaires associant l'ensemble des parties prenantes à ce secteur, pouvoirs publics, représentant d'Opérateurs, représentants d'Éditeurs et des associations familiales.

Le choix parmi l'ensemble des modèles de régulation existants devra notamment être réalisé au regard des contraintes inhérentes aux engagements souscrits par les Opérateurs de téléphonie mobile. Dès lors que l'offre de contrôle parental doit se généraliser le plus rapidement possible, la classification des contenus devra s'accompagner, parallèlement, de la mise en œuvre du dispositif de gestion opérationnelle de l'ensemble.

ANNEXE 1 – GRILLE D'ÉVALUATION

	« -12 » / « Contenus déconseillés aux moins de 12 ans »	« -16 » / « Contenus déconseillés aux moins de 16 ans »	« -18 » / « Contenus réservés aux adultes »	Interdits par une loi ou un règlement
Nudité - sexe	Représentation ou description de scènes à connotation sexuelle	Représentation et description de scènes visant à l'excitation sexuelle de l'utilisateur	Représentation ou description de scènes à caractère pornographique	
	Nudité intégrale Postures suggestives Nudité associée à des situations suggestives Représentation insistante de scènes de nu (vidéo, quantité de représentation)	Attitude provocante Représentation destinée à réduire l'être à un objet sexuel Attouchements et actes sexuels simulés ou suggérés	Mise en avant ou exposition d'organes génitaux Attouchements sexuels et masturbation Actes sexuels non simulés ou laissant apparaître les organes génitaux	Violence sexuelle Positions et actes dégradants, atteintes à la dignité humaine Soumission Scatologie Zoophilie
Violence physique - psychologique	Représentation ou description de scènes de violence physique ou psychologique	Représentation ou description de scènes de grande violence	Représentation ou description de scènes de très grande violence	
	Violence gratuite à l'encontre de personnages imaginaires Représentation positive ou insistante de l'usage d'armes réalistes Scènes angoissantes	Violence à l'égard d'êtres humains ou d'animaux Scènes sanguinolentes ou de suicide Scènes d'horreur	Violence à l'égard d'êtres humains vulnérables Sang et/ou blessures en grandes quantités ou en détail Mutilations Slapping	Scènes d'humiliation Sadisme, tortures Apologie du suicide

Langage	Langage grossier	Langage cru, ordurier, obscène		
<p>Danger potentiel - comportements répréhensibles par la société</p>	<p>Représentation ou description d'actions susceptibles d'inciter les mineurs de moins de 12 ans à commettre des actes dangereux ou répréhensibles par la société</p>	<p>Représentation ou description d'actions susceptibles d'inciter les mineurs de moins de 16 ans à commettre des actes dangereux ou répréhensibles par la société</p>	<p>Représentation ou description d'actions susceptibles d'inciter les mineurs à commettre des actes illégaux ou répréhensibles par la société</p>	<p>Incitation à la consommation de stupéfiants</p> <p>Discrimination sexuelle, raciale, ethnique, nationale, religieuse, ...</p>
	<p>Destruction gratuite et délibérée d'objets</p> <p>Usage d'objets et de produits dangereux</p>	<p>Jeux d'argent opérés par de structures autorisées</p> <p>Représentation positive de la consommation de tabac et d'alcool</p> <p>Présentation d'actes délictueux ou criminels sous un jour positif</p> <p>Consommation de stupéfiants</p> <p>Activités susceptibles d'être imitées et pouvant entraîner des blessures graves ou la mort</p>	<p>Valorisation d'activités susceptibles d'être aisément imitées et pouvant entraîner des blessures graves ou la mort</p>	

Modalités de mise en œuvre

Tous les services de contenus répertoriés sur les kiosques et portails sont classifiés par leurs Éditeurs suivant les indications de la présente grille.

Les Opérateurs interdisent contractuellement la représentation de certains contenus sur les kiosques et portails. Il en est pris acte ici.

L'activation des fonctionnalités de contrôle parental bloque l'accès à l'internet et aux services des kiosques et portails classés 16+ / « Contenus déconseillés aux moins de 16 ans ».

L'activation des fonctionnalités de contrôle parental renforcé bloque également l'accès aux services 12+ / « Contenus déconseillés aux moins de 12 ans ».

En l'absence de distinction entre contrôle parental et contrôle parental renforcé, l'activation de ces fonctionnalités bloque l'accès aux contenus classifiés 16+ / « Contenus déconseillés aux moins de 16 ans ».

Des contenus classifiés 18+ / « Contenus réservés aux adultes » ne sont accessibles que lorsque l'utilisateur justifie de sa majorité.

Contexte

Le contexte, l'actualité au moment de la classification, le traitement et l'intention de la représentation ou de la description peuvent ainsi avoir un effet aggravant ou atténuant sur la perception du contenu concerné et conduire l'Éditeur à élever ou à abaisser le niveau de classification de son contenu.

✕ *Intention*

L'intention guidant la représentation ou la description d'une scène détermine une partie du sens et de l'appréciation qui pourra en être faite. Le traitement à des fins éducatives, artistiques ou humoristiques d'un sujet potentiellement préjudiciable à des mineurs est ainsi susceptible d'en atténuer l'impact par rapport à une représentation à des fins strictement « récréatives » ou d'excitation du public, tandis que l'incitation à accomplir un acte est susceptible de rendre le sujet plus sensible. De même, l'inscription d'un sujet potentiellement préjudiciable aux mineurs comme élément d'un contexte narratif plus élaboré est susceptible d'en atténuer la perception.

Exemples atténuants Description d'actes sexuels ou représentation d'organes génitaux dans un **contexte pédagogique**. Diffusion d'une image violente à des fins et dans un cadre d'**information**.

Exemples renforçant **Représentation positive** de la destruction gratuite d'objets.

✕ **Traitement**

Le traitement réservé à un sujet est susceptible d'influer considérablement sur la perception qu'en aura le public. Ainsi, le support d'expression (dessin, image, texte...), le réalisme d'une scène, le format de la représentation, le niveau sonore, le contexte dans lequel s'inscrit la représentation et l'abondance de scènes comparables sont susceptibles, entre autres, d'atténuer ou de renforcer la perception d'un contenu.

Exemples
atténuants

Une **scène isolée** représentant fortuitement une posture suggestive ou la nudité d'un protagoniste dans un contexte suggestif est susceptible d'être perçue de manière atténuée lorsqu'elle s'inscrit par ailleurs dans un récit.

Exemples
renforçant

Un **extrait de film** (cf. : bande annonce) peut, s'il est centré sur un ou plusieurs scènes à caractère potentiellement préjudiciable, être beaucoup plus impactant pour un mineur que la même scène diffusée dans le cadre d'un film de longue durée.

ANNEXE 2 – MESSAGE D’AVERTISSEMENT DANS L’UNIVERS MULTIMÉDIA MOBILE

Contenus	 Ce service propose des contenus déconseillés aux moins de 12 ans.	 Ce service propose des contenus déconseillés aux moins de 16 ans.	 Ce service propose des contenus réservés aux adultes.
Chat / Blog	 Ne communiquez pas vos coordonnées personnelles. Vous ne pouvez jamais savoir avec certitude qui est votre interlocuteur.		
Services de « rencontres »	 Vous ne pouvez jamais savoir avec certitude qui est votre interlocuteur. Privilégiez une première rencontre en étant accompagné(e) ou du moins dans un lieu public / Pour une première rencontre, n’y allez pas seul !		

Les principes retenus en matière d’avertissements :

1. Faire afficher des messages différents en fonction que l'utilisateur accède à un contenu ou à un service « interactif » (*chat*, *blog*, *rencontres*)
2. Lors des premières consultations, l'avertissement apparaît en haut de la page dédiée et est accompagné d'un pictogramme. À partir de la 3^e visite de l'internaute, l'avertissement disparaît. Seul demeure le pictogramme en haut de la page.
3. Pour les services de *chats*, *blogs*, *rencontres*, il est nécessaire de donner une information sur la problématique de la transmission de coordonnées. Ce message doit apparaître en permanence (même après le 3^e passage).
4. Pas de référence à l'entrée du service sur la possibilité d'activer le contrôle parental.
5. Les pictogrammes seront fournis par l'instance en fonction de l'accord qui sera conclu entre celle-ci et le Conseil supérieur de l'audiovisuel quant à la réutilisation de ceux-ci.

ANNEXE 3 – CHARTE D'ENGAGEMENTS DES OPÉRATEURS SUR LE CONTENU MULTIMÉDIA MOBILE

Préambule

Le téléphone mobile fait désormais partie de la vie quotidienne de près de 46 millions de Français et touche toutes les classes d'âge. Outil par nature personnel, au départ destiné à transmettre la voix, il s'est depuis largement diversifié dans ses usages. Les nouvelles générations de téléphones mobiles permettent ainsi de transmettre des textes, des images fixes ou animées, des vidéos, ou d'accéder à internet. Ce foisonnement de nouveaux services, source de diversité et de richesse, peut cependant engendrer des abus ou permettre l'accès à des contenus dit « sensibles » (définition ci-après).

Acteurs responsables, conscients de ces enjeux, et anticipant un accès généralisé aux nouveaux contenus multimédia, les Opérateurs de téléphonie mobile membres de l'AFOM (Bouygues Telecom, Orange France et SFR) ont décidé de donner à tous les utilisateurs l'information et les outils nécessaires à la maîtrise de l'usage du multimédia mobile. Pour cela, ils compléteront et renforceront les dispositifs existant, en prenant en compte les spécificités techniques des terminaux et des réseaux mobiles.

Ils rappellent également que, au-delà de leurs engagements, la protection de l'enfance dépend de l'implication de toutes les parties prenantes, en particulier les pouvoirs publics, les parents, les associations, les Éditeurs. Les Opérateurs soulignent que leurs actions, notamment la fourniture d'outils techniques de contrôle parental, ne seront pleinement efficaces que dans la mesure où les pouvoirs publics sensibilisent activement les parents et les enfants aux nouveaux usages et risques qui apparaissent ainsi qu'aux précautions à prendre pour s'en prémunir.

De même, les Opérateurs de téléphonie mobile membres de l'AFOM considèrent que la protection de l'enfance implique une action homogène et insistent sur la nécessité d'un engagement identique de l'ensemble des acteurs de la profession. C'est pourquoi l'AFOM a recueilli l'adhésion sur ces propositions des nouveaux acteurs du secteur (MVNO) qui viennent de la rejoindre : Omer Telecom, Debitel, Universal Mobile, M6 Mobile. Le Ministère de la Famille facilitera les discussions avec l'ensemble des Opérateurs mobiles virtuels non membres de l'AFOM en vue d'aboutir à des engagements identiques chez tous les acteurs mobiles exerçant leur activité en France.

L'initiative des Opérateurs de téléphonie mobile s'inscrit dans le cadre de la démarche d'autorégulation préconisée par la Commission européenne, en particulier au titre de l'article 16-1-e de la Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 dite, *Directive Commerce électronique* et de la Recommandation *Protection des mineurs et de la dignité humaine dans les services audiovisuels et d'information* du Conseil en date du 24 septembre 1998. Elle prend acte des recommandations du Forum des droits sur l'internet en matière de protection des mineurs sur l'internet et les réseaux mobiles.

Objectif du document

L'objet de la Charte est de renforcer l'encadrement des contenus « sensibles » sur les réseaux mobiles et d'accentuer la lutte contre les contenus illicites. Elle engage ses signataires, soit les Opérateurs mobiles membres de l'AFOM : Bouygues Telecom, Orange France, SFR, Debitel, M6 mobile, Omer Telecom, Universal Mobile et le ministère de la Famille.

Champ d'application

Les engagements de la Charte couvrent le multimédia mobile, c'est-à-dire les contenus mêlant textes, images, sons. Avoir accès à ces contenus multimédias nécessite d'utiliser des téléphones mobiles « compatibles » (par exemple à écran couleur), et d'être abonnés aux services correspondants.

Ces engagements ne s'appliquent pas à des contenus qui ne sont pas spécifiquement mobiles, comme les services vocaux à revenus partagés (de type audiotel) ou qui ne sont pas multimédias (type SMS par exemple).

Deux grandes typologies de contenus multimédias sont accessibles depuis les mobiles :

- les contenus pour lesquels il existe un lien contractuel entre, d'une part un Éditeur de contenu qui conçoit, réalise et décide de mettre en ligne son contenu et, d'autre part, un Opérateur qui accepte de référencer le contenu de l'Éditeur dans le portail Opérateur ou dans des kiosques (offres i-mode, orange World, Vodafone Live, Gallery). Ces contenus représentent aujourd'hui la grande majorité des consultations sur les réseaux mobiles.
- les contenus pour lesquels il n'existe aucun lien contractuel entre l'Éditeur et l'Opérateur. Les contenus ne sont pas référencés par les portails et kiosques des Opérateurs. Les utilisateurs doivent par exemple composer une adresse spécifique (par exemple, une adresse internet) pour les consulter. En l'absence de lien contractuel, les Opérateurs mobiles sont dans l'impossibilité de faire respecter les engagements déontologiques visés au point 1 de la présente charte. Ils sont toutefois en mesure d'appliquer tous les autres engagements.

Définitions

Les « contenus attentatoires à la dignité humaine » sont les contenus illicites visés par l'article 6, I-7 de la Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (LCEN – loi 2004-575 du 21 juin 2004) soit l'apologie des crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale et la pornographie infantine.

Les Opérateurs entendent par « contenus sensibles », des contenus dont la consultation peut heurter certains utilisateurs tout en étant licites et ne relevant pas de l'incrimination visée à l'article L. 227-24 du Code Pénal. On distingue dans cette catégorie :

- les « contenus pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes » (par exemple certains contenus dits « de charme » et/ou violents) qui peuvent être consultés librement mais qui seront bloqués par un outil de contrôle parental lorsqu'il est activé. L'interdiction ou non de consultation de ces contenus relève de la seule décision des parents.
- les « contenus réservés aux adultes » (par exemple la pornographie) qui ne pourront être consultés, dans les kiosques et portails des Opérateurs, qu'après validation de l'âge de l'utilisateur (qui doit être majeur).

Engagements :

Les Opérateurs mobiles membres de l'AFOM s'engagent à :

1/ Renforcer et harmoniser la démarche déontologique encadrant le développement des contenus multimédias mobiles dans les kiosques et portails.

1.1/ Les Opérateurs mobiles travaillent déjà activement depuis plusieurs années, au sein du Conseil Supérieur de la Télématique (CST), à l'élaboration de codes déontologiques communs destinés à encadrer contractuellement le développement des services qu'ils référencent. Ainsi, les contenus présents dans le kiosque Gallery respectent les recommandations édictées par cette instance. Les contenus des portails Opérateurs s'inscrivent également dans cette logique.

1.2/ Ces codes de déontologie prévoient par exemple dès aujourd'hui que toutes les parties publiques des « chats » (dialogues interactifs anonymes) proposés par un Éditeur de service doivent être « modérées » (surveillées). Ils interdisent également l'existence d'une offre de contenus exclusivement réservés aux adultes sur les kiosques et portails des Opérateurs tant que l'âge de l'utilisateur n'est pas identifiable.

1.3/ Afin de renforcer la démarche au-delà des codes de déontologie existants :

- les Opérateurs mobiles entendent définir avec les partenaires concernés (administrations, associations familiales, autorités indépendantes, etc.) une grille de classification des contenus multimédias et des règles d'application qui devront être respectées par chaque Éditeur et Opérateur quels que soient les services mobiles multimédia. C'est l'objet des travaux débutés dès octobre 2005 au sein du Forum des Droits de l'Internet qui doivent aboutir au premier semestre 2006.
- Les parties publiques des services de « chats » et « blogs » disponibles dans les kiosques et les portails des Opérateurs font déjà l'objet d'une « modération » par les Éditeurs de services. Les Opérateurs de téléphonie mobile vont travailler avec les Éditeurs de services pour renforcer encore les conditions de cette modération.

2/ Informer largement et proposer systématiquement aux parents un contrôle parental gratuit, performant et simplement activable.

Les Opérateurs de téléphonie mobile membres de l'AFOM proposent déjà à leurs clients, un outil technique de contrôle parental gratuit, performant et simplement activable car basé sur un système technique directement intégré à leurs réseaux : leurs clients n'ont donc pas à se préoccuper de paramétrages ou d'installation de logiciels complémentaires.

Suite à la Conférence de la Famille du 22 septembre 2005, des discussions ont eu lieu entre les Opérateurs mobiles et le Ministère de la Famille pour en faire évoluer le périmètre et les modes d'activation. La présente Charte intègre le résultat de ces discussions.

Ainsi que déjà rappelé, la question de la protection des enfants sur les réseaux doit passer par une mobilisation de toutes les parties prenantes : pouvoirs publics, parents, Opérateurs, Éditeurs, associations, etc. L'action éducative des parents et des enseignants reste en particulier centrale dans la protection de l'enfance à l'égard des contenus en ligne. En effet, l'efficacité du contrôle parental ne peut pas reposer sur les seuls outils techniques car ces derniers peuvent toujours être contournés. Les Opérateurs mobiles ne peuvent donc pas être tenus pour responsables d'une éventuelle défaillance des outils mis en oeuvre.

Engagements des Opérateurs mobiles :

2.1/ Chaque Opérateur mobile met dès à présent à disposition de ses utilisateurs un outil technique permettant de bloquer l'accès aux contenus et services multimédias mobiles pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes. Cet outil est :

- gratuit pour le client,
- activable par simple appel téléphonique au service client.

Une fois activé, ce contrôle permet au minimum, quelque soit l'Opérateur signataire de cette charte :

- d'empêcher l'accès à des contenus pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes (par exemple les contenus « charme ») ;
- d'empêcher l'accès aux sites de rencontres ;
- d'empêcher l'accès aux contenus pour lesquels il n'existe pas de liens contractuels entre l'Opérateur et l'Éditeur de service (accès internet).

2.2/ Les Opérateurs mobiles s'engagent, dès décembre 2005, à renforcer la communication auprès de tous leurs clients, de manière récurrente, concernant l'intérêt du contrôle parental. L'objectif est d'informer l'ensemble des parents sur les moyens mis à leur disposition afin qu'ils puissent effectuer un choix éclairé d'activation de l'outil de contrôle parental. Ce plan de communication est détaillé dans la partie 4 du présent document.

Par ailleurs, dans la perspective de la modification de leur parcours client (voir point 2.3), les Opérateurs vont communiquer vis-à-vis des nouveaux clients de la manière suivante :

- une présentation pédagogique de l'outil de contrôle parental, de son intérêt et des moyens de l'activer sera insérée dans les documentations commerciales présentes en point de vente ;
- une sensibilisation des vendeurs à la problématique du contrôle parental (boutique ou télé-conseillers) sera effectuée par chaque Opérateur ;
- une information incitative apparaîtra sur les sites web des Opérateurs lors de la prise de commande en ligne.

2.3/ Les Opérateurs engagent également, dès à présent, les études techniques nécessaires à la modification de leur parcours client. Ainsi, dès novembre 2006, les Opérateurs interrogeront systématiquement toute personne ouvrant une ligne et l'inciteront à activer le contrôle parental si l'utilisateur est un mineur. Il est cependant reconnu qu'il ne peut être question de demander ou de contraindre l'Opérateur à vérifier, préalablement ou postérieurement à l'ouverture de la ligne, la véracité de cette déclaration préalable, ni la qualité de l'adulte faisant cette déclaration (en particulier sur la vérification de son autorité parentale réelle).

La formulation précise de la question posée à l'ouverture de la ligne sera propre à chaque Opérateur en fonction de son parcours client. Chaque Opérateur informera le ministère de la Famille de la formulation retenue dans les documents concernés.

2.4/ Le contrôle parental proposé aujourd'hui est strict et les Opérateurs de téléphonie mobile ont conscience qu'il pourrait évoluer pour s'adapter aux différents stades de développement du mineur : un contrôle parental n'est pas forcément similaire pour un adolescent ou pour un enfant plus jeune. Ils s'engagent donc à étudier dès à présent une évolution du système de contrôle parental vers plusieurs profils qui intégreraient des périmètres différents. Cette évolution intégrera les discussions en cours au sein du Forum des Droits sur l'Internet sur la grille de classification du contenu multimédia mobile (voir 1.3 de la présente charte). Un premier point sera fait en novembre 2006.

2.5/ Les Opérateurs de téléphonie mobiles ont bien noté la demande du ministère de la Famille de faire évoluer le blocage de l'accès aux contenus hors kiosques et portails pour qu'il n'interdise pas la consultation de sites non préjudiciables pour les enfants. Il est indispensable, pour avancer sur ce sujet, de mener des études, notamment techniques et juridiques complémentaires pour analyser cette sollicitation et définir une éventuelle mise en oeuvre. À titre d'illustration, l'élaboration des listes de sites acceptables ou non pour les enfants ne peut pas être de la responsabilité des Opérateurs de téléphonie mobile. Ces listes devront également intégrer les profils de contrôle parental qui seront définis dans le cadre des discussions en cours au sein du Forum des Droits sur l'Internet. Les Opérateurs mobiles s'engagent à lancer dès aujourd'hui la réflexion sur cette évolution.

2.6/ Enfin, d'une manière générale, conformément aux recommandations du Forum des Droits sur l'Internet, les Opérateurs mobiles s'engagent également à assurer une veille sur le développement de nouveaux outils de contrôle parental adaptés aux supports mobiles afin d'en faire bénéficier leurs utilisateurs.

3/ Renforcer la lutte contre les contenus illicites.

3.1/ Soucieux de contribuer efficacement à la lutte contre les contenus illicites, les Opérateurs mobiles répondent déjà avec diligence aux réquisitions judiciaires qui leurs sont adressées par les autorités.

3.2/ Conformément aux dispositions de l'article 6-1-7 de la Loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (LCEN – loi 2004-575 du 21 juin 2004), les Opérateurs :

- ont mis en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à leur connaissance des contenus attentatoires à la dignité humaine ;
- informent avec diligence les autorités publiques compétentes de l'existence de contenus attentatoires à la dignité humaine, destinés à être consultés sur des terminaux mobiles, qui leur seraient signalés par leurs utilisateurs.

Les Opérateurs mobiles s'engagent à renforcer cette lutte, notamment en améliorant régulièrement les dispositifs de signalement afin de les rendre mieux adaptés aux contraintes des réseaux mobiles.

3.3/ Les Opérateurs mobiles s'engagent en outre à agir promptement pour retirer ou rendre l'accès impossible à des contenus qu'ils hébergent dès lors que ceux-ci leur ont été signalés comme manifestement illicites.

4/ Informer largement le grand public sur les actions entreprises et participer à l'éducation aux bons usages pour tous.

En complément des actions et outils mis en place par les Opérateurs, les utilisateurs demeurent les acteurs centraux pour s'assurer d'une bonne utilisation des services multimédias mobiles. C'est pourquoi, les Opérateurs mobiles s'engagent à adopter une démarche pédagogique active afin de sensibiliser les parents et enfants aux bons usages du téléphone mobile et de les informer largement sur les actions entreprises.

À cette fin, les Opérateurs mobiles s'engagent notamment à continuer à sensibiliser et informer les Éditeurs de contenus sur les outils et actions mis en place dans le cadre de cette charte.

Dès décembre 2005, l'information du public sera renforcée :

4.1/ L'AFOM diffuse déjà largement un guide de sensibilisation des parents, cosigné avec l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF), présentant les bons usages d'un téléphone mobile par les enfants. Ce guide donne lieu à une déclinaison sur internet, sous la forme d'un site dédié librement accessible. Il est de plus diffusé gratuitement par différents partenaires et peut être demandé depuis le site Web de l'AFOM : www.afom.fr.

4.2/ Les Opérateurs mobiles amplifieront les opérations de communication de leur base client actuelle sur l'existence du contrôle parental en utilisant les moyens les plus appropriés. L'objectif est d'informer l'ensemble des parents sur les moyens mis à leur disposition afin qu'ils puissent effectuer un choix éclairé d'activation de l'outil de contrôle parental. Cette information donnera lieu au minimum aux actions listées ci-après, mises en oeuvre dès 2006.

➤ Vis-à-vis des nouveaux clients :

- une présentation pédagogique de l'outil de contrôle parental, de son intérêt et des moyens de l'activer sera insérée dans les documentations commerciales présentes en point de vente ;
- une sensibilisation des vendeurs à la problématique du contrôle parental (boutique ou télé-conseillers) sera effectuée par chaque Opérateur ;
- une information incitative apparaîtra sur les sites web des Opérateurs lors de la prise de commande en ligne.

➤ Vis-à-vis des clients existants :

- une présentation, en des termes pédagogiques, de l'outil de contrôle parental et des moyens de l'activer sera insérée sur les sites web des Opérateurs.
 - o Des espaces de communication internes aux sites inciteront les internautes à prendre connaissance de cette présentation ;
 - o Un lien pérenne en page d'accueil des portails internet des Opérateurs renverra vers cette présentation ;
- au moins deux articles sur l'outil de contrôle parental et les moyens de l'activer seront insérés dans la brochure papier envoyée aux abonnés par chaque Opérateur dans le courant de l'année 2006.
- un article sur le contrôle parental sera inclus dans les lettres d'information électroniques diffusées aux clients de chaque Opérateur. Cette information sera répétée trois fois durant l'année 2006.
- une information sur le contrôle parental sera insérée directement sur les factures envoyées aux abonnés. Cette opération sera répétée deux fois durant l'année 2006.

Ces actions seront complétées par des actions propres à chaque Opérateur en fonction des types de client et des outils de communication de chacun. Elles pourront être reconduites en 2007, suivant le bilan qui en sera fait en fin d'année.

4.3/ Les Opérateurs reprendront sur leurs sites internet les messages de sensibilisation développés par le Gouvernement sur la protection des enfants dans un univers mobile.

4.4/ Les Opérateurs participeront aux actions de sensibilisation des parents et des enfants aux bons usages de la téléphonie mobile avec les partenaires concernés.

5/ Évaluer, informer et consulter régulièrement l'ensemble des parties concernées par cette démarche déontologique.

5.1/ Afin de tenir compte du développement rapide de nouveaux services, la démarche déontologique mise en place par les Opérateurs de téléphonie mobile devra périodiquement être évaluée et, éventuellement, adaptée. À cette fin, les Opérateurs s'engagent à échanger de manière régulière sur les actions mises en place et leurs éventuelles adaptations avec l'ensemble des parties concernées : gouvernement, autorités, organisations familiales, Éditeurs...

Cet échange visera également à faire le point sur les actions engagées par les Opérateurs dans le cadre de la présente charte.

5.2/ Les Opérateurs proposent des critères objectifs visant à mesurer la mise en œuvre des mesures engagées :

- Bilan des informations sur l'existence du contrôle parental parues dans les outils de communication commerciale des Opérateurs ;
- Bilan des opérations de sensibilisation initiées par l'AFOM ;
- Nombre d'informations ciblées envoyées à la base client ;
- Respect du calendrier indiqué dans la suite de ce document.

Ils rappellent cependant que la question du contrôle parental ne peut pas reposer seulement sur des outils techniques et que seule une mobilisation de toutes les parties prenantes (pouvoirs publics, parents, Opérateurs, Éditeurs) permettra de réellement sensibiliser les parents à ces enjeux. Le nombre de contrôles parentaux activés ne peut donc pas constituer un critère de mesure pertinent de l'implication des Opérateurs sur ces aspects : il pourrait être considéré à la limite comme une mesure partielle de la pertinence des actions de l'ensemble des partenaires. Il convient de rappeler que le choix de l'activation ou non du contrôle parental relève au final du choix éclairé des parents : un faible nombre d'activation pourrait donc traduire simplement l'analyse d'un risque modéré pour leurs enfants équipés d'un téléphone mobile.

Fait, à Paris, le 10 janvier 2006

M. Philippe BAS

Ministre Délégué à la Sécurité Sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes Handicapées et à la Famille

M. Jean-Marie DANJOU

Délégué Général de l'Association Française Des Opérateurs Mobiles

Emmanuel Forest
Bouygues Telecom

Jean-Noël Tronc
Orange France

Pierre Bardon
SFR

Debitel

Nicolas Schaettel
M6 Mobile

Philippe Schild
Universal Mobile

Jean-François Blondel
Omer Telecom

ANNEXE 4 – COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

Association pour le Commerce et les Services en Ligne (ACSEL)

Gérard LADOUX
Secrétaire général

Association Française des Opérateurs Mobiles (AFOM)

Olivier GAINON
Chargé de mission

Frédéric GERAUD de LESCAZES
Chargé de mission

Bouygues Telecom

François-Xavier FARASSE
Direction juridique

Benjamin LORTHIOIS
Direction Multimédia mobile i-mode

Cegetel - SFR

Frédéric DEJONCKHEERE
Juriste

Ulrika MORTIMER-SCHUTTS
Responsable éthique et contrôle des contenus et services

Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA)

Sophie JEHEL
Chargée de mission, Direction des programmes

Conseil Supérieur de la Télématique (CST)

Hervé SOYMIE
Secrétaire général

Délégation Interministérielle à la Famille (DIF)

Géraldine CHICANOT-ROUSSET
Chargée de mission

Olivier PERALDI
Adjoint au délégué

Délégation aux usages de l'internet (DUI)

Pierre PEREZ
Secrétaire général

**Fédération des conseils aux parents d'élèves (FCPE) – Collectif Interassociatif
« Enfance et médias » (CIEM)**

Françoise MOUGIN
Chargée de mission

Groupement des Éditeurs de Services en ligne (GESTE)

Laure de LATAILLADE
Directeur

Marie-Christine MERY
Présidente de la Commission rémunération de l'information du GESTE

Marine POUYAT

Ministère délégué à l'Industrie

Chantal RUBIN
Adjointe au sous-directeur, Sous-direction des industries de réseaux, du
multimédia et de la communication en ligne, Direction Générale aux Entreprises
(DGE)

Ministère de la Justice

Joël FERRY
Officier de liaison de la Gendarmerie nationale, Direction des affaires Criminelles
et des Grâces

Orange France

Jean-Paul LEROUX
Responsable déontologie

Jean-Luc OTTENSEN
Direction marketing multimédia

Premier ministre

Axelle HOVINE
Adjointe, Bureau du régime juridique de la presse et des services de la société de
l'information, Direction du Développement des Médias (DDM)

Éric WALTER
Chef du bureau des évaluations et de la société de l'information, Direction du
Développements des Médias (DDM)

Union nationale des associations familiales (UNAF)

Jean-Pierre QUIGNAUX
Chargé de mission

La coordination des travaux était assurée par **Matthieu LERONDEAU** et **Benoît TABAKA**, chargés de mission au Forum, rapporteurs du groupe de travail.