

Contrôle parental sur l'Internet : les engagements des fournisseurs d'accès Internet

16 novembre 2005

Le Gouvernement a souhaité que les fournisseurs d'accès Internet (FAI) offrant leur service au grand public fournissent des solutions de contrôle parental faciles d'utilisation, de qualité et sans supplément de coût pour leurs clients, afin de rendre plus sûre la navigation des enfants sur Internet. Conformément aux engagements pris dans la charte du 14 juin 2004 signée sous l'égide du Gouvernement, Des solutions sont fournies à l'heure actuelle par les opérateurs membres de l'Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet (AFA) mais, dans la grande majorité des cas, sous une forme payante (ou incluse dans le forfait). Le Gouvernement souhaite compléter ces actions par une sensibilisation explicite de l'abonné lors de la souscription de l'accès Internet. A cet égard, l'AFA rappelle que tant elle que ses membres ont une longue tradition de coopération avec les pouvoirs publics (Ministères de la Justice, de l'Intérieur, de la Famille, de l'Industrie, de la Culture, Direction du Développement des Médias...). Dans ce cadre, deux chartes ont notamment été signées sous l'égide du Gouvernement, l'une sur la lutte contre les contenus odieux et la protection de l'enfance (pour laquelle Dominique de Villepin, alors Ministre de l'Intérieur, avait vivement remercié l'AFA) et l'autre sur la lutte contre la contrefaçon numérique et pour le développement de la musique en ligne.

Sous l'impulsion forte du Ministère de la Famille, de nombreuses réunions ont eu lieu entre opérateurs et pouvoirs publics. De plus, des échanges ont également eu lieu avec les éditeurs de logiciels de contrôle parental, tant par l'intermédiaire des pouvoirs publics que par des contacts directs entre opérateurs et éditeurs. De ce point de vue, l'AFA se félicite de l'intervention déterminée du Gouvernement afin de demander à certains éditeurs de logiciels de proposer aux opérateurs des offres de solutions de contrôle parental dans des conditions intéressantes. Le ministère de la famille facilitera le dialogue entre fournisseurs d'accès Internet et éditeurs de logiciels afin que les formules les plus adéquates puissent être trouvées au vu des objectifs retenus.

A l'issue de ces échanges, qui ont permis à l'ensemble des parties de mieux comprendre les attentes et contraintes de chacun, les opérateurs fournissant un accès Internet au grand public via un réseau fixe prennent les engagements ci-dessous.

Une des principales inquiétudes des fournisseurs d'accès Internet était de rappeler que les solutions de contrôle parental ne sont que des outils. Aussi ont-ils été rassurés de constater que le Ministère de la Famille avait de son côté parfaitement identifié que ces solutions n'ont effectivement pas pour vocation de se substituer à l'action éducative des parents et des enseignants qui doit rester centrale dans la protection de l'enfance à l'égard des contenus en ligne.

*

De son côté, le Gouvernement et en particulier le ministre de la Famille, réitère par la présente sa volonté de soutenir le développement de solutions permettant une navigation plus sûre des mineurs sur Internet. Dans ce cadre, le Premier ministre s'est engagé lors de la conférence de la famille 2005 à agir à plusieurs niveaux :

- Une grande campagne de sensibilisation des parents et des enfants aux risques présents sur Internet sera lancée au printemps par les pouvoirs publics ;
- Le ministre de la famille a d'ores et déjà confié des missions à Mme Falque-Pierrotin, en sa qualité de présidente du forum des droits sur l'Internet, et à M.Thoraval, Président de la Commission nationale consultative des Droits de l'Homme. Le forum devra définir le cahier des charges d'un label famille permettant de désigner les

outils, services et contenus en ligne les plus appropriés au public familial et respectueux de la protection de l'enfant. M.Thoraval a pour mission d'identifier la structure ou les structures susceptibles de gérer le dispositif du label « Famille », notamment en termes de capacité à instruire les candidatures, gérer le suivi de celles-ci, attribuer le label, assurer l'éventuel renouvellement ou mise à jour de celui-ci.

- Le ministre de la famille s'est particulièrement mobilisé pour faire aboutir les discussions avec les fournisseurs d'accès à Internet. Il suivra de manière attentive la mise en œuvre des engagements à travers le comité de suivi qu'il présidera et qui se réunira régulièrement.
- La Délégation aux Usages de l'Internet se chargera d'organiser la concertation de l'ensemble des parties concernées autour de la fédération de listes blanches.

1. Proposition systématique du contrôle parental aux nouveaux abonnés

Durant l'installation du kit de connexion, le fournisseur d'accès Internet demandera obligatoirement à l'utilisateur s'il veut ou pas un contrôle parental efficace et de qualité installé sur l'ordinateur familial, sous forme de deux options présentées sur une page écran dédiée. Le message sera pédagogique et incitera clairement l'utilisateur à opter pour le contrôle parental s'il a des enfants, jeunes ou adolescents. Il sera élaboré en collaboration avec le Ministre en charge de la famille. Par ailleurs, l'utilisateur ne pourra pas progresser dans le processus d'installation s'il n'exprime pas un choix.

A l'issue de l'installation du kit de connexion (ou à l'issue de la création de compte selon l'opérateur), si le client a indiqué souhaiter un logiciel de contrôle parental gratuit et facile d'usage, l'utilisateur se retrouvera devant le logiciel de contrôle parental. Il devra alors créer des comptes utilisateurs avec des profils « Enfant », « Adolescent » et « Adulte », chacun disposant d'un identifiant avec mot de passe et étant paramétré sous la forme Enfant, Adolescent ou Adulte. Chaque FAI précisera au Ministre en charge de la famille les fonctions incluses dans chaque profil.

Si l'utilisateur est déclaré et paramétré « Enfant », la protection comprendra a minima une liste blanche francophone avec soumission de sites. Cette solution logicielle comprendra un portail et un moteur de recherche permettant de naviguer aisément dans l'univers créé par la liste blanche.

Si l'utilisateur est déclaré et paramétré « Adolescent », la protection comprendra a minima une gestion des listes noires avec moteur d'analyse sémantique, francophone et anglophone a minima, et possibilité d'ajouter ou de retirer des sites de la liste.

Si l'utilisateur est déclaré et paramétré « Adulte », les fonctionnalités de contrôle parental ne seront pas activées.

Enfin, lorsque le client aura fait le choix de ne pas souscrire à l'option de contrôle parental, il aura toujours la possibilité de revenir sur cette décision de manière facile et sans surcoût. Lors de la mise en œuvre du kit de connexion, une icône sera installée sur le bureau de l'ordinateur et via le menu démarrer. Un double-clic sur cette icône permettra d'installer le contrôle parental sur l'ordinateur. Un lien permanent « Contrôle parental » sera créé en page d'accueil du portail de chaque fournisseur d'accès Internet. Cliquer sur le lien permettra d'accéder à une page d'information sur le contrôle parental en vue de l'installer sur l'ordinateur.

Les listes blanches et les listes noires avec moteur d'analyse sémantique seront soit établies par les éditeurs de logiciels qui fourniront les solutions, soit par les opérateurs en coopération avec des associations de protection de l'enfance. Une démarche conjointe

des éditeurs de logiciels, des opérateurs et des associations de protection de l'enfance, sous l'égide des pouvoirs publics, devrait également être encouragée.

Le logiciel ou un lien vers une page web fournira une description (de type charte) des principes et méthodes qui ont guidé l'élaboration des listes. La Délégation aux Usages de l'Internet fournira les mêmes informations s'agissant de l'élaboration des listes blanches.

Au moment du paramétrage du contrôle parental, un logiciel de contrôle d'activité (comprenant notamment historique de navigation et blocage de l'envoi de données personnelles) sera systématiquement proposé sans surcoût, éventuellement sous forme d'un lien hypertexte qui permettra d'aller sur le site de l'éditeur permettant le téléchargement du logiciel.

Les logiciels fournis par les FAI contiendront également une fonctionnalité permettant de limiter la durée et les horaires de connexion.

Les fournisseurs d'accès Internet pourront également proposer des fonctionnalités complémentaires, éventuellement à titre onéreux. A cet effet, les FAI s'engagent également à proposer, au cours du 1^{er} semestre 2006, notamment pour le profil enfant, une fonctionnalité permettant de sélectionner ou de bloquer l'utilisation de certaines applications (messageries instantanées, etc.).

Les fournisseurs d'accès Internet ne sauraient être tenus pour responsables des défauts ou faiblesses des logiciels fournis par leur intermédiaire. Les fournisseurs s'engagent cependant à ce que les logiciels proposés contiennent les fonctionnalités décrites ci-dessus et soient performants par rapport à l'état de l'art (eu égard aux évaluations faites dans les bancs d'essais). Cette évaluation sera réalisée régulièrement par les associations, les pouvoirs publics ou tout autre organisme compétent.

L'état de l'art des technologies de protection sur Internet évoluent. Les fournisseurs d'accès à Internet s'engagent à examiner au sein du comité de suivi les voies pour faire évoluer les solutions de contrôle parental offertes gratuitement et systématiquement, pour les rendre plus performantes et ainsi assurer une protection la plus efficace possible des mineurs face aux contenus préjudiciables.

2. Incitation des abonnés existants à l'utilisation du contrôle parental

La France compte aujourd'hui 12 millions d'abonnés à l'Internet dont on ne sait aujourd'hui s'ils ont des enfants dans le foyer et s'ils disposent déjà d'un logiciel de contrôle parental. Ils doivent donc se voir proposer également des solutions de protection. Les fournisseurs d'accès mettent donc en œuvre les mesures suivantes pour inciter leurs abonnés à utiliser le contrôle parental et à souscrire à l'option offerte sans supplément de coût.

Pour tenir compte de cette situation, les fournisseurs d'accès Internet mettront en œuvre différentes mesures compte tenu de leurs architectures respectives et de leurs méthodes traditionnelles de communication avec leurs abonnés. Les mesures mises en œuvre par chaque fournisseur d'accès Internet seront les suivantes :

- dans les 15 jours qui suivent la disponibilité de la solution de contrôle parental :
 - o envoi de deux messages électroniques avec un texte pédagogique élaboré en commun entre opérateurs et pouvoirs publics proposant l'installation d'un logiciel de contrôle parental. Chaque message renverra à une page d'information similaire à celle destinée aux nouveaux abonnés et présentant les deux options (contrôle parental gratuit, pas de contrôle parental). Les messages seront envoyés d'abord lors du lancement du service de contrôle

parental puis quinze jours plus tard. Le FAI sera en mesure de savoir si le mail a été présenté aux utilisateurs ;

- message de sensibilisation réduit en bas dans tous les courriers électroniques émis par le service client pendant 3 mois ;
 - création d'un lien permanent « Contrôle parental » en page d'accueil des portails des FAI pour permettre un téléchargement gratuit de la solution de contrôle parental, à côté du lien existant « Protection de l'Enfance ».
- quinze jours après l'envoi du dernier des deux messages :
- inclusion du message de sensibilisation visé ci-dessus dans deux newsletters consécutives envoyées à un mois d'intervalle à tous les abonnés ;
 - utilisation d'une fenêtre pop-up, bloquante lorsque le navigateur proposé par le FAI le permet, présentant le message ;
 - message de sensibilisation visé ci-dessus adapté aux formats des bannières de publicité sur les portails (formats standards de l'IAB en rotation générale). Les campagnes de ce type interviendront une fois par mois pendant trois mois (ce qui correspond en moyenne à 10 millions de pages vues par mois et par opérateur).
 - accroche en page d'accueil générale du portail ;
 - accroche en page d'accueil de la rubrique « abonnés » du portail à raison d'une par semaine pendant 3 mois ;

Cet ensemble de mesures permettra de toucher la quasi-totalité des abonnés grand public à l'Internet.

Les messages-clés seront proposés par les fournisseurs d'accès et validés par un comité éditorial regroupant les parties concernées, notamment le Ministre de la Famille, les fournisseurs d'accès, le Forum des droits sur l'Internet, la Délégation aux usages de l'Internet et les associations concernées. Des exemplaires des messages communiqués seront transmis pour information.

3. Participation à la campagne des pouvoirs publics

Ainsi qu'ils l'ont déjà indiqué, l'AFA et ses membres contribueront à la campagne de communication des pouvoirs publics annoncée par le Premier Ministre lors de la Conférence de la Famille.

Les fournisseurs d'accès Internet relayeront sur leurs portails respectifs les différents spots devant être produits par les pouvoirs publics dans le cadre de la campagne nationale de sensibilisation des familles. Ces spots pourront alors être visualisés en ligne.

Les portails des fournisseurs d'accès Internet comptent parmi les plus consultés en ligne. Les FAI sont prêts à exploiter ce moyen de communication pour relayer la campagne gouvernementale et promouvoir ainsi les outils de contrôle parental.

Enfin, la publicité pour les outils de protection parentale sans surcoût passera également par des messages réguliers dans les lettres d'information que les fournisseurs d'accès Internet envoient à leurs clients. Ce sujet fera l'objet d'un article complet au moins deux fois par an, en sus de la communication prévue dans les parties 1 et 2 du document présent.

4. Indicateurs de mise en œuvre des engagements pris

Un comité de suivi des engagements, regroupant opérateurs de communications électroniques, pouvoirs publics, éditeurs de logiciels et associations de protection de l'enfance ou de la famille, se réunira tous les mois pendant les six premiers mois de démarrage du projet puis tous les trimestres, afin de faire le point sur la mise en œuvre des engagements pris ainsi que sur les ajustements qui pourraient éventuellement y être apportés. A chaque réunion du comité, les FAI présenteront les mesures prises durant le mois écoulé, l'évolution des différents indicateurs et les mesures prévues dans les semaines qui suivent.

Des comparatifs de l'efficacité des solutions de contrôle parental seront réalisés régulièrement par les associations ou les pouvoirs publics et les fournisseurs d'accès Internet faciliteront autant que possible leur mise en œuvre. Les indicateurs statistiques suivants permettront de matérialiser les engagements pris :

- pourcentage de nouveaux abonnés ayant fait le choix de souscrire une solution de contrôle parental depuis l'interface d'installation de la connexion ;
- pourcentage de nouveaux abonnés ayant fait le choix de ne pas souscrire une solution de contrôle parental depuis l'interface d'installation de la connexion ;
- nombre d'abonnés existants ayant répondu aux sollicitations d'installation du contrôle parental suite à des actions de communication.
- nombre d'abonnés existants ayant fait le choix de souscrire à l'option de contrôle parental suite à des actions de communication.

5. Calendrier de mise en œuvre

Les engagements pris par les fournisseurs d'accès Internet s'étaleront sur des plages de temps différentes selon les actions envisagées.

- Coopération entre Ministère de la Famille, éditeurs de logiciels et FAI et proposition par les éditeurs de solutions de contrôle parental (listes blanches et listes noires) pouvant être proposées par les FAI sans coût supplémentaire pour les utilisateurs : décembre 2005 ;
- Fourniture au ministre de la famille d'une description précise de la solution logicielle que chaque FAI se propose de mettre en œuvre, avec ses caractéristiques techniques (taille, origine et méthode de construction de la liste blanche, de la liste noire/moteur de recherche sémantique, résultats obtenus à des tests publiés, etc.), montrant en quoi elle répond au cahier des charges : 15 janvier 2006
- Fourniture au comité éditorial de la maquette des écrans présentant le contrôle parental aux nouveaux abonnés : un mois avant le lancement du service ;
- Fourniture au ministre de la famille de la maquette de communication vers les abonnés existants : un mois avant le lancement du service ;
- Fourniture effective du logiciel de contrôle parental sans surcoût (kit de connexion, page d'accueil du portail du FAI et sollicitations diverses) : premier trimestre 2006 ;

- Intégration dans le logiciel de contrôle parental de fonctionnalités bloquant de manière large certains types d'applications (messagerie instantanée...): 1^{er} semestre 2006 ;
- Publicité pour les outils de protection : les actions de communication prévues aux chapitres 1 à 4 débiteront dès que l'outil de protection parentale sera disponible dans les kits de connexion. Il est précisé que les fournisseurs d'accès Internet font d'ores et déjà de la publicité pour leurs offres payantes ;
- Participation à des campagnes de sensibilisation : les fournisseurs d'accès Internet seront en mesure de participer aux campagnes des pouvoirs publics dès qu'elles seront lancées. A cette fin, les FAI se coordonneront avec les pouvoirs publics.

L'ensemble du dispositif est destiné à s'intégrer dans le cadre du label « Famille » annoncé par le Premier Ministre et en cours de préparation dans le cadre des travaux menés par le Forum des Droits sur l'Internet à l'initiative du Gouvernement. Dès lors, dans l'hypothèse où un fournisseur d'accès Internet ne fournirait pas un logiciel de contrôle parental de qualité ou ne mettrait pas en œuvre les actions de communication ou de sensibilisation prévues par le présent document d'engagements, cet opérateur ne pourra se prévaloir du label précité.

La protection des enfants sur Internet est l'affaire de tous, et les prestataires techniques de l'accès à Internet entendent naturellement jouer leur rôle auprès des parents avec le soutien de l'ensemble des acteurs légitimes de l'enfance, prestataires de solutions de contrôle parental, associations de protection de l'enfance et naturellement, au premier rang, le Ministre en charge de la Famille. Parce qu'il est clair qu'il n'y a pas aujourd'hui de solution simple et unique, et qu'il est tout aussi évident qu'il est du devoir de tous d'entreprendre ensemble d'assurer la protection de l'enfant, les fournisseurs d'accès entendent témoigner que leur engagement, tel qu'il se manifeste dans ce document, est une action qu'ils conçoivent comme collective et de long terme avec le soutien essentiel de l'expertise du Ministère de la Famille.