
Charte d'engagements des opérateurs sur le contenu multimedia 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 multimedia, 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 multimedia 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 multimedia mobile, c'est-à-dire les contenus mêlant textes, images, sons. Avoir accès à ces contenus multimedia 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 multimedia (type SMS par exemple).

Deux grandes typologies de contenus multimedia 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. Ces 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'Economie 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 enfantine.

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 multimedia 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 multimedia et des règles d'application qui devront être respectées par chaque éditeur et opérateur quels que soient les services mobiles multimedia. 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 œuvre.

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 multimedia 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 multimedia 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 œuvre. A 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'Economie 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 multimédia 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.

A 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, co-signé 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 œuvre 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.
 - Des espaces de communication internes aux sites inciteront les internautes à prendre connaissance de cette présentation ;
 - 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/ Evaluer, 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. A 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