



# **Mettre fin à la violence : Les droits des femmes et la sécurité en ligne**

## **Les intermédiaires de l'internet et la violence envers les femmes en ligne**

### **YouTube : Étude de cas**

*Carly Nyst*

*Association pour le progrès des communications (APC)*

*Juillet 2014*



Ministry of Foreign Affairs

*Cette recherche fait partie du projet d'APC « [Mettre fin à la violence : Les droits des femmes et la sécurité en ligne](#) » financé par le [ministère des Affaires étrangères du Danemark](#) et s'appuie sur une alliance solide avec des partenaires dans sept pays : Bosnie-Herzégovine, Colombie, République Démocratique du Congo, Kenya, Mexique, Pakistan et Philippines. Pour en savoir plus, veuillez consulter [GenderIT.org](#) et [Take Back the Tech!](#)*

## **Table des matières**

1. Analyse des principales tendances.....	3
2. Conformité aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. 4	
2.1. Recommandations.....	9

## **Introduction à la recherche**

Ce profil fait partie d'une courte étude sur les politiques de trois grands intermédiaires de l'internet, Facebook, YouTube et Twitter, concernant la violence envers les femmes en ligne. L'étude vise à cartographier les politiques de ces entreprises pour repérer, signaler et donner une réponse aux cas de harcèlement ou de violence envers les femmes dans le cadre du service qu'ils offrent. Outre un résumé détaillé des politiques d'utilisation relatives à cette question, l'étude contient une comparaison de l'impact et de l'efficacité de ces politiques par rapport au cadre des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. L'étude a été menée à partir d'une recherche documentaire, d'une analyse des politiques d'entreprise et des conditions de service, et des entrevues avec les représentants des intermédiaires.

## **Au sujet de YouTube**

YouTube est un site de partage de vidéos, créé en 2005 et racheté par Google à la fin de 2006. Il n'existe pas d'informations accessibles au public sur le nombre de ses employés. En 2007, YouTube a introduit une fonctionnalité de localisation, de sorte que YouTube est localisé dans 19 pays. En mars 2013, le nombre d'utilisateurs ayant visité YouTube chaque mois a atteint un milliard.

## **Format du rapport**

Ce rapport est divisé en deux grandes sections :

1. Une analyse critique des principales tendances.
2. Une démonstration de l'impact et de l'efficacité des politiques et des procédures de YouTube concernant la violence envers les femmes en prenant pour référence les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme.

## **1. Analyse des principales tendances**

YouTube est un intermédiaire de l'internet unique en son genre. Il offre une plateforme qui permet l'expression de pensées, d'idées et de projets artistiques et rejoint des centaines de millions de personnes chaque jour. Pourtant, tout comme son contenu varié et multiculturel reflète les sociétés qu'il rejoint, il en va de même de l'éventail des contenus offensants, haineux, violents et illégaux que l'on retrouve en ligne sur YouTube et qui reflètent ces comportements dans le monde réel.

YouTube a dû trouver un équilibre délicat entre l'offre d'une plateforme non modérée et non censurée pour favoriser la liberté d'expression et d'échange et maîtriser la prolifération de contenus violents et menaçants et la violation du droit d'auteur. En ce qui concerne le contrôle et la réparation des violations des droits humains en ligne, YouTube a établi un processus de signalement concernant à la fois le contenu et les atteintes aux droits à la vie privée. Il a déclaré publiquement que les discours de haine, le harcèlement et les menaces ne sont pas tolérés. Et pourtant, il est difficile de déterminer l'efficacité de ses réponses aux violations.

Il n'existe pas d'informations accessibles au public sur la façon et les circonstances selon lesquelles YouTube coopère avec la police ou aide les utilisateurs à accéder à des mécanismes judiciaires, ce qui constitue une lacune manifeste. Le manque de transparence du processus de signalement est généralement un problème pour YouTube - il n'existe pas d'informations sur les gestionnaires des plaintes, sur la formation qu'ils reçoivent, sur le traitement des plaintes, sur les niveaux hiérarchiques de YouTube qui participent au traitement des plaintes, etc. Le personnel reçoit une formation, notamment sur la violence envers les femmes, mais la teneur n'en est pas divulguée, ni le nom de la personne qui la dispense. YouTube pourrait faire preuve de beaucoup plus de transparence au sujet de ses processus pour que ses utilisateurs soient mieux renseignés sur le traitement de leurs plaintes.

## **2. Conformité aux principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme**

Les obligations en matière de droits humains ne concernent pas seulement les actions ou les omissions des États. Le droit international requiert également des entreprises qu'elles respectent les droits humains, qu'elles évitent de leur porter atteinte et qu'elles remédient aux incidences négatives sur les droits humains dont elles ont une part. Cela veut dire non seulement qu'elles doivent prendre des mesures lorsqu'elles jouent un rôle dans les violations des droits humains, mais qu'elles doivent aussi prendre des mesures positives pour prévenir, atténuer et réparer les violations de ces droits.

Les mesures que les entreprises doivent adopter pour s'acquitter de ces obligations ont été analysées en détail par le Représentant spécial du Secrétaire général de l'ONU sur la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises. Le RSSG a compilé un ensemble de principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits humains qui a été avalisé par le Conseil des droits de l'homme en 2011. Les Principes directeurs consacrent un cadre d'obligations intitulé « Protéger, respecter et réparer », qui indique aux États et aux entreprises les mesures qu'ils doivent prendre pour promouvoir les droits humains.

Lorsqu'il s'agit de lutter contre la violence envers les femmes liée à la technologie, le deuxième pilier du Cadre - Respecter - donne des directives aux intermédiaires de l'internet sur les mesures à prendre pour que les droits des femmes en ligne soient promus et respectés. Le pilier du respect définit un certain nombre de critères que les entreprises doivent viser pour se conformer aux obligations en matière de droits humains.

Le troisième pilier du cadre - Réparer - établit que les États doivent prendre des mesures pour assurer par des moyens judiciaires, administratifs ou autres que les victimes de violations des droits de l'homme aient accès à un recours. Ce pilier concerne principalement les États, mais prévoit également que les entreprises mettent en place des mécanismes efficaces de réclamations au niveau opérationnel ou y participent pour remédier aux violations des droits humains.

Les Principes directeurs peuvent être une structure efficace et utile pour faire réagir les intermédiaires de l'internet dans les cas de violence envers les femmes liée à la technologie. Le cadre prévoit un certain nombre de mesures qui peuvent être adaptées pour analyser les actions des intermédiaires de l'internet à cet égard.

Nous avons préparé une liste de questions,<sup>1</sup> correspondant aux Principes, que les organisations et les activistes peuvent utiliser pour analyser la conformité des intermédiaires de l'internet aux Principes directeurs. Nous utilisons ces questions ci-dessous pour étudier comment YouTube respecte ses obligations en matière de droits humains relatifs à la violence envers les femmes.

---

<sup>1</sup> Ces questions s'inspirent de Access to Justice Framework for Corporate Policies, précisées dans Ending Violence: Domestic Legal Remedies and Corporate Policies/Redress Mechanisms Research Design.

<b>Engagement officiel</b>	
1.	L'intermédiaire a-t-il établi une déclaration publique qui stipule la politique de l'organisation concernant la violence envers les femmes (sous toutes ses formes)?
	<p>YouTube a bien publié une déclaration accessible au public (Lignes directrices communautaires) soulignant qu'il ne permet pas les discours de haine, la violence graphique ou gratuite, les menaces, les comportements prédateurs, le harcèlement ou l'invasion de la vie privée. Mais l'entreprise ne s'est pas engagée envers les normes relatives aux droits de l'homme ou la promotion des droits, autres que favoriser la liberté d'expression. Dans ses politiques accessibles, YouTube ne traite pas explicitement de la violence ou du harcèlement fondés sur le genre ni ne prend une position ferme sur le respect de la diversité ou les droits des femmes.</p> <p>Les lignes directrices communautaires de YouTube indiquent clairement et de façon concise qu'il ne tolère pas les discours de haine - y compris ceux fondés sur le genre et l'identité de genre - mais YouTube pourrait s'engager plus explicitement envers une acceptation plus globale des normes des droits de l'homme et la reconnaissance de l'éventail des droits humains associés à ses services, au-delà de la seule liberté d'expression.</p>
2.	L'intermédiaire a-t-il pris les mesures voulues pour comprendre comment il peut lui arriver involontairement de contribuer à la violence envers les femmes afin d'éclairer ses politiques et ses procédures?
	<p>Une analyse des politiques et des procédures accessibles au public de YouTube, de leur évolution et des discussions avec le représentant de l'entreprise révèlent que YouTube a essayé d'être aussi neutre que possible depuis sa création et a montré peu d'enthousiasme pour une surveillance des contenus ou une intervention dans les activités qui se déroulent sur sa plateforme. Par conséquent, il semble que YouTube ait été réticent à prendre des mesures positives pour comprendre comment il pourrait lui arriver de contribuer à la violence envers les femmes ou d'autres groupes historiquement victimes de violence ou de discrimination. Rien n'indique que YouTube ait sollicité l'opinion des parties prenantes ou des groupes communautaires ou ait commandé des études ou des enquêtes de diligence raisonnable à cet égard. Tout en sachant parfaitement que sa plateforme peut servir à propager le harcèlement, les discours de haine ou la violence, l'entreprise ne semble pas avoir une compréhension globale ou fondée sur les faits de la façon dont ses processus peuvent contribuer à la prolifération de tels comportements.</p> <p>YouTube pourrait prendre des mesures positives pour comprendre la prolifération de la violence envers les femmes sur sa plateforme et cartographier les incidences sur les droits humains de ses politiques afin de mieux atténuer et réparer ces effets négatifs.</p>
<b>Diligence raisonnable</b>	
3.	L'intermédiaire a-t-il consulté suffisamment les femmes, soit en demandant l'opinion des utilisateurs soit en communiquant avec les groupes et les activistes œuvrant pour les droits des femmes afin de comprendre les éventuelles incidences négatives de ses services sur les droits des femmes?
	<p>YouTube ne semble pas avoir de processus de consultation avec les groupes ou activistes œuvrant pour les droits des femmes et il n'existe pas d'exemples concrets de sollicitation de l'opinion de ces groupes</p> <p>Cependant, l'entreprise consulte clairement sa communauté dans d'autres domaines. Par exemple, elle a récemment établi le YouTube Deputy Program pour demander aux utilisateurs actifs de l'aider plus activement à modérer les contenus. Le représentant à qui nous avons parlé a indiqué que YouTube serait prêt à consulter davantage les organisations de femmes, ce qui pourrait être une perspective intéressante pour ces organisations.</p>
4.	La responsabilité de répondre aux questions de violence envers les femmes est-elle confiée au niveau hiérarchique et à la fonction appropriés au sein de l'organisation?
	Il est difficile de voir où YouTube a intégré les questions relatives aux femmes dans ses

	<p>politiques. Aucune personne ou division n'est responsable des questions relatives aux femmes et aucun groupe de travail, secteur ou comité n'est chargé de s'occuper de ces questions. YouTube n'a pas publié de politique ni adopté d'approche concernant la violence envers les femmes et n'a pas signé les Principes d'autonomisation des femmes.</p> <p>Concernant les processus de signalement de YouTube, la question de violence envers les femmes est clairement prioritaire. Les mécanismes de plainte de YouTube permettant de répondre aux rapports de contenus signalés ou repérés sont bien établis et font intervenir, dans certains cas, des échelons supérieurs de la direction. Si au départ, les plaintes les moins graves sont traitées par un gestionnaire des plaintes, les plaintes graves ou controversées sont renvoyées à des gestionnaires ayant davantage d'expérience et, éventuellement, à des responsables juridiques ou des experts d'autres secteurs de YouTube.</p> <p>Toutefois, YouTube ne publie pas de données ventilées sur le sexe, l'expertise et la formation des gestionnaires de plaintes et n'a pas pu nous en fournir. Il devrait être encouragé à le faire pour montrer que les personnes chargées de la gestion des plaintes sont dûment qualifiées et qu'il existe un juste équilibre hommes-femmes.</p>
5.	<p>Les processus décisionnels internes permettent-ils de bien répondre aux problèmes de la violence envers les femmes?</p>
	<p>Étant donné l'opacité des processus décisionnels internes en raison d'un manque d'informations accessibles au public concernant la formation dispensée sur la question des femmes et le pourcentage de femmes parmi le personnel ou les gestionnaires des plaintes, il est difficile de se faire une idée de leur efficacité. Par ailleurs, il existe peu d'exemples concrets connus de cas de violence envers les femmes traités par YouTube.</p> <p>YouTube devrait être encouragé à faire preuve d'une plus grande transparence dans ses processus pour en permettre un examen plus rigoureux.</p>
6.	<p>L'intermédiaire vérifie-t-il l'efficacité de sa réaction aux questions de violence envers les femmes, en suivant les indicateurs ou en demandant ce qu'en pensent les personnes touchées?</p>
	<p>YouTube ne publiant pas de chiffres ventilés sur les types de plaintes reçues et les résultats, il est impossible de savoir combien d'entre elles sont résolues avec satisfaction pour le plaignant. YouTube n'a pas sollicité l'opinion de la communauté des droits des femmes ou d'autres parties prenantes touchées sur l'efficacité de ses réponses aux questions de violence envers les femmes.</p> <p>Comme ci-dessus, nous réitérons que YouTube devrait être encouragé à faire preuve d'une plus grande transparence dans ses processus pour en permettre un examen plus rigoureux.</p>
7.	<p>L'intermédiaire communique-t-il les cas de violence envers les femmes et le suivi qu'il donne à ces incidents?</p>
	<p>YouTube ne publie pas d'informations sur les mesures qu'il prend pour atténuer ou traiter les cas de violence envers les femmes. Il s'agit d'une grave lacune qui doit être rectifiée.</p>
<p><b>Recours</b></p>	
8.	<p>Existe-t-il un mécanisme de plainte pour les personnes et les groupes touchés par la violence envers les femmes?</p>
	<p>YouTube a adopté un modèle d'auto-déclaration selon lequel les utilisateurs sont invités à repérer des contenus ou des commentaires que YouTube examinera ensuite. Deux types de plaintes sont possibles : les plaintes concernant les contenus ou les plaintes concernant la confidentialité. Un mécanisme de signalement en ligne permet de déposer les deux types de plaintes. Le plaignant doit s'identifier, soit par son compte Google (pour la plainte relative au contenu) ou en fournissant des renseignements d'identification. Un tiers peut déposer une plainte si le plaignant n'a pas accès à un ordinateur. L'obligation d'avoir un compte Google pour signaler des violations limite gravement non seulement l'accès aux mécanismes de plainte, mais également les droits du consommateur en obligeant les gens à s'inscrire à un service, qu'ils ne veulent pas nécessairement, pour pouvoir signaler une</p>

	violation de leurs droits.
9.	L'intermédiaire consulte-t-il les parties intéressées au sujet de la conception et du fonctionnement des mécanismes de plainte?
	Rien n'indique que YouTube ait consulté des groupes de femmes ou des activistes pour concevoir son mécanisme de plainte. Rien n'est prévu non plus pour donner une opinion sur des améliorations éventuelles de la conception ou du fonctionnement du mécanisme.
10.	Le mécanisme répond-il aux critères d'efficacité suivants?
10a.	Légitimité – Le mécanisme est-il jugé fiable et est-il redevable envers ceux qui l'utilisent?
	Il existe peu d'informations accessibles au public provenant des utilisateurs du mécanisme de rétroaction pour savoir s'ils l'ont trouvé digne de confiance ou pas. YouTube s'engage à répondre rapidement (sans dire ce que signifie « rapidement ») aux plaintes, mais un système efficace serait plus susceptible d'être fiable. YouTube assure un suivi du résultat des plaintes sur la confidentialité et le contenu, ce qui est un élément important de responsabilisation. On ne dispose pas de suffisamment d'éléments pour établir si les mécanismes de repérage et de signalement de YouTube sont suffisants. YouTube devrait donc publier ses propres informations sur le nombre de rapports reçus, auxquels il a répondu et donné suite afin que le public soit mieux renseigné sur cette question.
10b.	Accessibilité – Le mécanisme est-il facile à trouver et à utiliser et est-il bien compris?
	Le mécanisme de signalement de Facebook est facilement repérable et compréhensible. Il est écrit dans un langage simple et les utilisateurs sont guidés à travers les différentes étapes rapidement et simplement. Les utilisateurs de YouTube peuvent choisir parmi 61 langues sur le site. Les utilisateurs n'ont pas à chercher longtemps pour trouver le mécanisme de signalement, ce qui est un attribut important. Mais on ne peut signaler les violations qu'en ligne, ce qui exclut les personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur ou ne savent pas s'en servir. Le processus de plainte de YouTube exige la divulgation de renseignements personnels, même si YouTube indique qu'il ne les divulguera pas à la personne responsable du contenu offensant ou violent. L'identification est une étape nécessaire pour limiter les plaintes spacieuses en matière de confidentialité, mais le mécanisme devrait être accessible à tous, avec et sans accès à un ordinateur ou un service email.
10c.	Prévisibilité – Existe-t-il une procédure claire et transparente indiquant les délais, la marche à suivre et les moyens de suivre la mise en œuvre?
	YouTube renvoie à ses processus sur son site, mais leur fonctionnement reste opaque. Le site n'informe pas le public sur la personne qui s'occupera de la plainte, sur les normes qui seront appliquées ou les personnes qui seront consultées pour prendre une décision. Il n'existe pas d'exemples ni d'études de cas pour comprendre comment des plaintes précédentes ont été traitées. YouTube devrait faire preuve de plus de transparence à cet égard Surtout, il n'existe pas d'informations accessibles au public sur la façon dont YouTube coopère avec la police ou aide les utilisateurs à accéder aux mécanismes judiciaires. Il s'agit d'une lacune importante qui devrait être corrigée.
10d.	Équité – L'intermédiaire fournit-il suffisamment de renseignements et de conseils pour permettre une utilisation juste et éclairée du mécanisme?
	Pour les plaintes liées au contenu, YouTube donne des indications utiles sur ce qu'est le harcèlement et la cyberintimidation, les discours de haine, les menaces et la violence ou le contenu graphique – ce qui peut aider les utilisateurs à présenter leur plainte de manière à ce qu'elle relève du champ d'application de YouTube. Mais il y a peu d'indications sur les plaintes relatives à la vie privée et sur les éléments que les utilisateurs doivent fournir pour faire la preuve d'une infraction.



10e. Transparence – Les personnes sont-elles tenues informées des progrès de leur cas?
<p>On ne sait pas dans quelle mesure YouTube tient au courant les plaignants de l'état d'avancement des plaintes en matière de contenu ou de vie privée. Le représentant de YouTube a indiqué que YouTube rend compte du résultat, mais cela n'est pas mentionné dans les politiques.</p> <p>En ce qui concerne les plaintes sur les commentaires, YouTube ne semble pas informer les plainants du résultat, mais indique que si la plainte est jugée fondée, il supprimera le commentaire en question.</p> <p>YouTube devrait être encouragé à améliorer ces processus , car la certitude est un élément important de l'aide aux victimes ou survivantes de la violence envers les femmes.</p>
10f. Compatibilité en matière de droits – Les résultats et les recours sont-ils en accord avec les droits humains reconnus au niveau international?
<p>Il ne semble pas y avoir de procédure pour faire appel d'une décision défavorable concernant une plainte sur le contenu ou la vie privée, ce qui ne n'est pas conforme au besoin d'indépendance, d'impartialité et de responsabilité des processus de recours et de réparation.</p> <p>Les victimes/survivantes de la violence envers les femmes devraient participer davantage au mécanisme de plainte. Les personnes devraient pouvoir donner des renseignements et des explications sur la raison de leur plainte et sur l'incidence que le comportement offensant ou violent a eu sur elles. Le formulaire de plainte sur le contenu ne permet que 500 caractères, ce qui paraît insuffisant pour que les femmes expliquent convenablement leurs problèmes et leurs expériences.</p> <p>Il n'existe pas suffisamment de mécanismes de soutien aux victimes sur YouTube, ce qui doit être corrigé. YouTube devrait améliorer ses procédures pour que les personnes et les communautés contribuent à la conception des processus de signalement eux-mêmes, d'autant que ceux-ci ne tiennent pas compte actuellement des difficultés qu'ont les victimes/survivantes de la violence envers les femmes en ligne à obtenir justice.</p>
10g. Source d'apprentissage continu – L'intermédiaire tire-t-il les leçons des expériences pour améliorer le mécanisme et prévenir de nouvelles plaintes?
<p>Comme nous l'avons déjà mentionné, YouTube a pris très peu de mesures visibles pour intégrer les problèmes de violence envers les femmes dans son mécanisme de plainte. Or, sans une plus grande transparence du processus et une meilleure introspection sur ce point, il est difficile de voir comment il peut prendre des mesures concrètes pour prévenir de nouvelles violences envers les femmes sur la plateforme.</p>

## 2.1. Recommendations

Pour respecter ses obligations relatives au respect et à la promotion des normes des droits humains, en particulier le droit des femmes d'être libres de harcèlement, de haine et de violence en ligne, YouTube devrait prendre les mesures suivantes :

1. S'engager publiquement à l'égard des normes des droits humains et prendre clairement position sur le respect de la diversité et des droits des femmes.
2. Signer les Principes d'autonomisation des femmes<sup>2</sup>.
3. Prendre des mesures plus positives pour comprendre la prolifération de la violence envers les femmes sur YouTube et cartographier les implications sur les droits humains de ses politiques afin de mieux atténuer et traiter ces effets préjudiciables.
4. Établir un processus concret de consultation des groupes et des activistes œuvrant pour les droits des femmes sur la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques et des procédures.
5. Désigner un responsable chargé de comprendre les questions liées à la violence envers les femmes, d'y répondre et d'établir - en consultation avec les personnes et les communautés concernées - une politique de YouTube sur les questions de violence envers les femmes.
6. Publier des informations détaillées sur le sexe, l'expertise et la formation des gestionnaires des plaintes qui traitent les plaintes liées aux contenus et à la vie privée.
7. Offrir une formation régulière au personnel responsable de la modération sur les questions liées aux droits humains en général et les réalités spécifiques des droits des femmes en matière de santé, de sexualité et de violence.
8. Rendre les procédures de plainte plus transparentes en général, indiquer les normes qui s'appliquent et comment les plaintes sont traitées tout au long de leur cycle de vie.
9. Publier des informations sur les cas de violence envers les femmes sur YouTube, qui indiquent le nombre de rapports reçus, auxquels il a été répondu et qui ont fait l'objet d'un suivi afin d'en savoir plus sur ces questions.
10. Envisager d'offrir des mécanismes de plainte pour les personnes qui ne savent pas se servir d'un ordinateur ou qui hésitent à divulguer des renseignements pouvant les identifier quand elles déposent une plainte.
11. Donner plus d'indications sur les plaintes liées à la vie privée et sur les éléments à fournir pour prouver une infraction.

---

<sup>2</sup> Les **Principes d'autonomisation des femmes**, une collaboration entre ONU Femmes et UN Global Compact, est une initiative mondiale insistant sur la responsabilité sociale des entreprises et les droits humains des femmes (voir [weprinciples.org](http://weprinciples.org)). En signant les Principes, les entreprises reconnaissent le coût de la violence envers les femmes et s'engagent à prendre des mesures internes et externes pour autonomiser davantage les femmes au travail, sur le marché du travail et dans la société.

12. Offrir des mécanismes de soutien aux victimes sur YouTube.
13. Établir des mécanismes permettant une plus grande participation de la victime/survivante de la violence envers les femmes au processus de signalement, en permettant de donner des renseignements et des explications sur la raison de la plainte et sur les conséquences du comportement offensant ou violent.

ISBN: 978-92-95102-28-6

APC-201407-WRP-R-FR-DIGITAL-219

Creative Commons licence: Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 3.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr>