

Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet

www.afa-france.com

Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet (AFA) 5 rue de Charonne – 75011 Paris Fax : 01 44 54 86 50 – afa@afa-france.com

- L'AFA a été constituée en 1997 à l'initiative des principaux fournisseurs d'accès Internet de l'époque pour répondre à deux objectifs principaux:
  - mettre en place une structure représentative de l'industrie
  - élaborer une déontologie propre à la profession

#### L'AFA a pour mission de :

- Promouvoir le développement des services en ligne et du réseau Internet dans un cadre protégeant les utilisateurs des contenus choquants et illégaux;
- Développer la formation et l'information des consommateurs et des professionnels, concernant l'accès à des services en ligne ou au réseau Internet, et notamment sur l'existence du Point de Contact de l'AFA leur permettant par une procédure claire, facilement accessible et compréhensible de signaler tout contenu odieux rencontré sur Internet;
- Engager avec les pouvoirs publics et les autres organismes intéressés, une concertation et une collaboration sur les questions d'intérêt public dans le domaine de la connexion et de la prestation de services sur Internet, notamment en vue de la lutte contre les contenus odieux ;
- Participer à la coopération internationale et la développer, notamment au sein du réseau Inhope;
- Défendre les intérêts collectifs de ses membres.
- L'AFA est constituée de prestataires techniques Internet, constitués sous forme de sociétés commerciales, autour de trois activités spécifiques :
  - l'accès professionnel et grand public,
  - l'hébergement professionnel et grand public,
  - les moteurs de recherche

#### Sommaire



Que faire devant un site choquant?

Page 3/4



Un réseau mondial de dispositifs de signalement : l'association internationale de hotlines Internet INHOPE

Page 5



Le programme « Safer Internet » de la Commission européenne

Page 6



Comment lutter contre le spam ?

Page 7



Des logiciels de contrôle parental simples, efficaces et gratuits à disposition des parents

Page 8



L'AFA, partenaire du site d'information et de sensibilisation sur les jeux vidéo PédaGoJeux

Page 9



Passe-ton-permis-web.com: obtenir son Permis de Bonne Conduite sur Internet

Page 10

# Que faire devant un site choquant ? www.pointdecontact.net

Un formulaire en ligne, adapté au mobile et disponible en anglais, permet aux internautes de signaler anonymement les contenus choquants rencontrés sur Internet.

#### Cliquez, signalez

En 4 étapes, les internautes signalent leurs contenus en commençant par sélectionner l'une des huit catégories proposées :

- Images ou représentations à caractère sexuel mettant en soène des mineurs
- Contenus pornographiques, violents ou contraires à la dignité humaine accessibles aux mineurs
- Provocation à la discrimination ou à la haine raciale
- Incitation à la violence contre les personnes, violences faites aux femmes
- Provocation au terrorisme ou à la fabrication de bombes
- Apologie de crimes de guerre ou contestation de crimes contre l'humanité
- Provocation au suicide
- Spam/Phishing (renvoi sur la plateforme Signal Spam https://www.signal-spam.fr/)



#### A quoi sert un signalement?

Dès que le contenu leur est signalé, les analystes de contenus du Point de Contact y accèdent, le qualifient juridiquement et, en cas de contenu potentiellement illégal, le localisent géographiquement.

Tous les contenus potentiellement illégaux sont systématiquement adressés aux services de police français (plus précisément à la plateforme de l'OCLCTIC).

Si les contenus qualifiés comme illégaux sont hébergés en France et sur le serveur de l'un des membres de l'AFA, ce membre en est également informé et le retrait est immédiat.

S'ils sont hébergés à l'étranger, les contenus potentiellement illégaux sont transmis à la fois aux autorités françaises et au partenaire du Point de Contact membre du réseau INHOPE dans le pays hébergeur, dans le cas où un tel homologue existe.

Afin de permettre aux internautes de contribuer facilement à un internet plus sûr, l'AFA met à leur disposition une petite vidéo pratique les guidant dans leur démarche de signalement d'un contenu potentiellement illicite.

Le clip peut être visionné et téléchargé sur la page :

http://www.afa-france.com/presse\_materiels\_comment\_signaler\_un\_contenu\_illicite.html



# L'historique du site pointdecontact.net : la Charte contre les contenus odieux

Créé en 1998, le service d'assistance en ligne Point de Contact était au départ limité à la pornographie enfantine et à la haine raciale, avant d'être étendu à d'autres catégories à partir de 2004.

En effet, par la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) du 21 juin 2004, les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) et hébergeurs voient apparaître l'obligation de mettre en place un dispositif de signalement facilement accessible et visible, d'informer promptement les autorités compétentes de toutes les activités illicites mentionnées à l'article 6 I 7 de la loi qui leur seraient signalées, et enfin de rendre publics les moyens consacrés à la lutte contre ces activités illicites.

En parallèle, l'AFA et ses membres ont signé le 14 juin 2004, sous l'égide de M. Patrick Devedjian, alors Ministre délégué à l'industrie, la Charte des prestataires de services d'hébergement en ligne et d'accès à Internet en matière de lutte contre certains contenus spécifiques dite « Charte contre les contenus odieux » qui définit les contributions de la profession en matière de lutte contre ces contenus, et fait du Point de Contact de l'AFA le relais de leur obligation légale.

Par cette charte, les membres de l'AFA se sont notamment engagés à mettre à la disposition des utilisateurs de leurs services un accès facile à un formulaire de signalement d'abus et à placer des liens vers ce formulaire de signalement sur tous leurs espaces, de manière à ce que ces usagers puissent effectuer ce signalement d'un seul « clic » :

http://www.afa-france.com/charte\_contenusodieux.html



Afin de permettre une meilleure identification des nombreux engagements pris dans la Charte, l'AFA a fait réaliser le label « Net+sûr ». Les membres de l'AFA qui respectent les engagements font figurer le label sur leur portail et/ou sur tout autre support de communication :

http://www.afa-france.com/netplussur.html

# Pointdecontact.net informe aussi le grand public pour un internet plus sûr

L'AFA a élaboré une page d'information sur la protection des enfants sur internèt, accessible à l'adresse www.pointdecontact.net/protectiondelenfance.aspx. Des rubriques sur le spam et le piratage sont également disponibles à partir de la page d'accueil de Point de Contact, ainsi qu'une FAQ sur l'ensemble des contenus potentiellement illégaux qui sont signalés au Point de Contact mais que celui-ci ne prend pas en charge.





# Un réseau mondial de dispositifs de signalement : l'association internationale de hotlines INHOPE



Le service de signalement « Point de Contact » est lui-même membre de l'association internationale de hotlines internet « INHOPE », créée en novembre 1999 et dont l'AFA est membre fondateur : www.inhope.org.

Depuis lors, l'AFA rencontre ses homologues plusieurs fois par an et contribue activement à ce réseau dont le premier des objectifs est de **supprimer** les contenus de pornographie enfantine du réseau Internet, tout en contribuant à l'amélioration de la protection des enfants dans leurs activités en ligne.

Inhope s'attache notamment à faciliter la coopération entre ses membres, à assister et former les nouveaux services d'assistance, à organiser et à contribuer à l'information des décideurs et à une prise de conscience croissante des règles de sécurité sur Internet, en Europe et au niveau international.

Inhope compte 39 membres dans 34 pays en 2010 : Afrique du Sud, Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Canada, Chypre, Corée du Sud, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Japon, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Slovaquie, Slovénie, Taïwan.

Les pays disant « non » aux contenus illégaux



# Le programme « Safer Internet » de la Commission Européenne



Dès 2000, le Point de Contact de l'AFA est soutenu par les programmes successifs « Safer Internet » de la Commission Européenne pour son action.

La Commission Européenne finance également, en parallèle, à partir de 2005, des **actions de sensibilisation** dans chaque Etat membre au sein de ce même programme. Des lignes téléphoniques d'aide pour les enfants, ou « **helplines** » voient progressivement le jour en 2008 et sont intégrées aux nœuds de sensibilisation.

Depuis le 1er juillet 2009, la hotline Point de Contact de l'AFA constitue, avec les actions de sensibilisation d'« Internet Sans Crainte » et la helpline « Net Ecoute », le « Safer Internet Centre » français coordonné par la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI).

Ce rapprochement des hotlines avec les entités menant des actions de sensibilisation au niveau national est né d'une demande de la Commission Européenne afin de rendre plus efficaces les différentes initiatives pour un Internet plus sûr dans chaque Etat membre.

# Pour signaler un contenu potentiellement illégal



http://www.pointdecontact.net

#### Pour s'informer



http://www.internetsanscrainte.fr/

#### Pour en parler



http://www.netecoute.fr/

## Comment lutter contre le spam?



Signal Spam, le centre français de signalement des spams, réunit tous les acteurs de l'écosystème email : entreprises et opérateurs, associations professionnelles et autorités publiques. Gratuit et accessible à tous, il place les internautes au centre du dispositif et permet d'agir à la source. Les spams transmis par les utilisateurs sont relayés vers les acteurs concernés, publics et privés, à même d'agir efficacement contre leur émission.

Signal Spam permet aux utilisateurs inscrits de signaler leurs courriers indésirables, soit via une extension installée sur le logiciel de messagerie, soit via un formulaire de signalement en ligne accessible depuis le compte utilisateur. Les signalements font ensuite l'objet d'une analyse et d'un traitement adaptés à chacun des membres de Signal Spam, y compris, le cas échéant, une transmission aux autorités publiques. Signal Spam garantit l'anonymat des utilisateurs dans le traitement de ces informations.

# Signalez vos spams d'un simple clic

Grâce à Signal Spam, il vous suffit d'un simple clic pour signaler les spams que vous recevez, et obtenir un suivi sur votre action.

Pour commencer dès maintenant, inscrivez-vous et téléchargez le plug-in.

### >> S'INSCRIRE

L'AFA est **membre fondateur** de Signal Spam, association loi de 1901 créée en novembre 2005 suite aux travaux de la plateforme de concertation publique / privée pilotée par la Direction du Développement des Médias, un service du Premier Ministre.

Le 3 décembre 2010, l'AFA et Signal Spam ont signé une convention-cadre rendant éligibles les membres de l'AFA à la demande d'accès aux flux de données de Signal Spam. Ces derniers peuvent désormais, après un accord individuel avec Signal Spam, bénéficier d'informations pertinentes pour mieux lutter contre les courriers non désirés.

www.signal-spam.fr

#### Les membres Signal Spam



# Des logiciels de contrôle parental simples, efficaces et gratuits à disposition des parents

Les FAI membres de l'AFA offrant leur service au grand public fournissent depuis 2006, suite à l'engagement pris auprès du Ministre délégué à la famille le 16 novembre 2005, 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.

#### **Fonctionnement**

- Tout nouvel utilisateur d'Internet doit créer des comptes utilisateurs avec des profils
  Enfant », « Adolescent » ou « Adulte », chacun disposant d'un identifiant avec mot de passe et étant paramétré suivant le profil.
- Si l'utilisateur est paramétré « Enfant », il entre dans un monde fermé (liste blanche),
  où ne sont accessibles que certains sites préalablement sélectionnés par les éditeurs de logiciels.
- S'il est paramétré « Adolescent », l'utilisateur a accès à tout le web, sauf à certains sites blacklistés par l'éditeur (liste noire).
- S'il est paramétré « Adulte », les fonctionnalités de contrôle parental ne sont pas activées. Si le client fait le choix au départ de ne pas souscrire à l'option de contrôle parental, il a toujours la possibilité de revenir sur cette décision facilement et sans surcoût.

Les logiciels fournis par les FAI contiennent une fonctionnalité permettant de limiter la durée et les horaires de connexion ; un logiciel de contrôle d'activité est également proposé sans surcoût au moment du paramétrage du contrôle parental.

#### Elaboration d'une norme AFNOR

En juillet 2009, une commission de normalisation « Filtrage parental internet » est lancée à l'AFNOR sous l'impulsion de la Délégation Interministérielle à la Famille (DIF) afin d'élaborer une norme objective en matière d'évaluation de la performance des logiciels de contrôle parental, parallèlement à et en cohérence avec l'élaboration d'une norme européenne.

En janvier 2010 est publiée la norme expérimentale « Performance des solutions de contrôle parental proposées par les FAI ». Les travaux au niveau européen sont en cours.



# L'AFA, partenaire du site d'information et de sensibilisation sur les jeux vidéo PédaGoJeux



Malgré les nombreux bienfaits des jeux vidéo, ce monde virtuel peut réserver de mauvaises surprises lorsque les enfants y sont confrontés. En effet, ces derniers jouent de plus en plus tôt sur les nombreux sites gratuits ou payants à disposition des internautes. L'AFA a donc décidé de s'impliquer dans le monde du jeu en mai 2010 à travers un partenariat avec le site www.pedagojeux.fr afin d'expliquer aux parents quels sont les outils à leur disposition pour permettre aux enfants de jouer dans les meilleures conditions.

Créé en 2008 par un collectif de 10 partenaires composé des pouvoirs publics, d'acteurs économiques et d'associations suite à l'élaboration de la recommandation du Forum des Droits sur l'Internet (FDI) « Jeux vidéo en ligne, quelle gouvernance ? », PédaGoJeux est un site Internet d'information et de sensibilisation sur le jeu vidéo, principalement destiné aux parents et aux éducateurs. Un rapprochement avec l'AFA, soucieuse de développer ses actions au plus près des consommateurs et notamment des familles était donc naturel.

#### Le partenariat AFA/ PédaGoJeux en pratique

Le partenariat s'illustre notamment par le relais et la mise en avant par l'AFA et ses membres des opérations PédaGoJeux ainsi que par la prise en compte des signalements de contenus choquants présents dans les jeux vidéo par le service d'assistance en ligne de l'AFA, www.pointdecontact.net.







# Rester vigilant sans interdire : la signalétique PEGI aide les parents







Pour mieux informer les consommateurs du contenu des jeux, le système de classification **PEGI** a été mis en place au niveau européen. Créée par la Fédération européenne des logiciels de loisirs (ISFE – Interactive Software Federation of Europe), la signalétique PEGI classe les jeux vidéo en fonction de deux critères : l'âge recommandé et le type de contenu présent dans le jeu, avec une variante pour les jeux vidéo en ligne appelée « **PEGI online** », reposant sur la ratification d'un code de conduite.

En pratique, les logos chiffrés et colorés déterminent l'âge à partir duquel le jeu est conseillé. Cinq âges sont possibles : 3 ou 7 ans (en vert), 12 ou 16 ans (en orange) et enfin 18 ans (en rouge), les couleurs rappelant le code de la route.

Ces logos de chiffres sont accompagnés de logos de contenus (violence, langage grossier, drogue, discrimination, peur, jeux de hasard, nudité et online, qui signifie que le jeu peut également être joué en ligne). Plusieurs logos peuvent être présents, le logo de contenu justifiant l'âge conseillé : un jeu classé « 16 » accompagné du logo « violence » signifie que le jeu n'est pas adapté aux moins de 16 ans en raison de son contenu violent.

Récemment, un label « **PEGI OK** » a été créé spécifiquement pour les sites internet et services en ligne qui proposent des petits jeux (jeux en ligne de moins de 250 Mo). Les sites affichant ce label assurent aux parents que les enfants tous âges peuvent tranquillement jouer à ce jeu car il ne renferme pas de contenus de jeu potentiellement inadaptés.

# Passe-ton-permis-web.com: obtenir son Permis de Bonne Conduite sur Internet

L'AFA et ses membres proposent aux internautes de passer leur « Permis de Bonne Conduite sur Internet » sur le site : www.passe-ton-permis-web.com.

#### Les principes du jeu

Le « Permis de Bonne Conduite sur Internet » est un jeu à vocation pédagogique qui invite les jeunes entre 7 et 15 ans et leurs parents à tester leur connaissance des bons comportements à avoir quand ils naviguent sur Internet, ainsi qu'à découvrir les principales ressources ou les usages du net.

Le jeu a également vocation à servir de support pédagogique aux professeurs des écoles.

Chaque joueur vérifie ses connaissances par le biais de 15 questions qui le mettent en situation. A chaque question, trois solutions sont proposées, et toute réponse donnée débouche sur un commentaire permettant de savoir tout de suite si la réponse est juste ou fausse, et pourquoi.

Le joueur est invité à approfondir ses connaissances via des rubriques « En savoir plus » qui lui proposent des explications supplémentaires ou d'autres sources d'informations.

Tout joueur obtient son « *Permis de Bonne Conduite sur Internet* » personnalisé s'il répond correctement à l'ensemble des 15 questions.

S'il échoue, il est invité à recommencer et peut ainsi relire les explications qui lui permettront de devenir un internaute avisé.

#### Un jeu pour tester quelles connaissances du web?

Donner les clés d'un usage avisé du web : tel est l'objectif de ce jeu interactif qui donne les solutions pour se prémunir de différents risques liés à l'usage d'Internet.

Les joueurs sont confrontés à des situations qui testent leur capacité à :

- se protéger des virus et des pirates informatiques
- se protéger des spams
- respecter les droits d'auteur
- se protéger des individus malveillants rencontrés sur Internet
- se protéger en évitant de transmettre leurs données personnelles
- faire des achats en ligne sécurisés
- signaler les contenus choquants
- utiliser les réseaux sociaux avec prudence
- jouer à des jeux vidéo adaptés en termes d'âge et de contenu
- bien utiliser les ressources du net

Chaque joueur découvre ainsi tout au long du jeu tout ce qu'Internet lui permet de faire s'il respecte un certain nombre de règles simples.

## A propos du jeu:

Le Permis de Bonne Conduite sur Internet a été lancé par l'AFA et ses membres le 9 novembre 2006, puis actualisé en mars 2011 afin de l'adapter aux nouveaux usages et devoirs des internautes. Le graphisme et les illustrations du jeu ont été totalement revisités à cette occasion.

### L'AFA en quelques dates

1997 : création de l'Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet (AFA)

1998 : création de Point de Contact, service d'assistance en ligne luttant contre la pornographie enfantine et l'incitation à la haine raciale

1999 : création, dans le cadre du plan d'action de la Commission Européenne pour un internet plus sûr, de l'association internationale de hotlines internet INHOPE luttant contre les contenus odieux, dont l'AFA est membre fondateur

14 juin 2004 : signature à Bercy de la Charte « contenus odieux », sous l'égide de M. Patrick Devedjian: Le Point de Contact de l'AFA devient le relais de l'obligation légale de ses membres, posée par la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, de signaler aux autorités compétentes plusieurs contenus illégaux qui seraient portés à leur connaissance, et étend son champ de compétence

Février 2005: lancement à Bercy du label « Net + sûr ». Les membres de l'AFA qui respectent les engagements de la Charte « contenus odieux » font figurer le label sur leur portail et/ou sur tout autre support de communication

8 novembre 2005 : Création de l'association Signal Spam dont l'AFA est membre fondateur

16 novembre 2005 : les FAI membres de l'AFA prennent l'engagement auprès du Ministre délégué à la Famille Monsieur Philippe Bas de fournir 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

7 novembre 2006: lancement du Permis de Bonne Conduite sur Internet, jeu à vocation pédagogique s'adressant aux enfants de 7 à 11 ans et à leurs parents

ler Juillet 2009: la hotline Point de Contact de l'AFA, les actions de sensibilisation d'Internet Sans Crainte et la helpline Net Ecoute se rapprochent pour constituer le « Safer Internet Centre » français coordonné par la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI) et soutenu par la Commission Européenne dans le cadre de son programme « Safer Internet Plus »

23 septembre 2009 : lancement de la version mobile de Point de Contact

Mai 2010: l'AFA renforce son action auprès des familles en s'associant au site PédaGoJeux

3 décembre 2010 : l'AFA et Signal Spam signent une convention-cadre rendant éligibles les membres de l'AFA à la demande d'accès aux flux de données de Signal Spam

15 Mars 2011 : le Permis de Bonne Conduite affiche une nouvelle version pour les jeunes de 7 à 15 ans





