

Protection de la jeunesse face aux médias : analyse de l'autorégulation en Suisse

L'évolution des médias entraîne des risques pour les mineurs et pose de nouveaux défis aux parents, aux pédagogues, au secteur privé et à l'Etat. Une étude de l'Université de Zurich évalue la contribution de la branche à la protection de la jeunesse en analysant les initiatives d'autorégulation dans les domaines des films, des jeux vidéo, des télécommunications et d'Internet. Elle recense les formes d'autorégulation existantes, examine leur efficacité et identifie les possibilités d'amélioration.

Michael Latzer, Florian Saurwein, Konstantin Dörr,
Natascha Just, Julian Wallace
Université de Zurich

Smartphone, tablette, téléviseur LED et Internet : la multitude d'appareils et d'offres médiatiques fait depuis longtemps partie du quotidien des enfants et des jeunes. La diversité des offres et les nouvelles habitudes d'utilisation offrent non seulement de nombreux avantages et opportunités, mais présentent aussi des risques : les abonnements abusifs et les frais cachés, l'accès à des contenus violents ou pornographiques, le sexting ou encore les contacts indésirables comme le cyberharcèlement ou le cybergrooming. Il en résulte de nombreux défis – parfois inédits – pour la protection de la jeunesse face aux médias : il s'agit de prendre des mesures de protection des mineurs et de répartir les responsabilités de manière judicieuse entre les différents acteurs. Outre les réglementations étatiques, le contrôle des parents, le développement des compétences médiatiques à l'école et en famille ainsi que l'autorégulation par la branche constituent des éléments importants de la protection de la jeunesse face aux médias.

Sur mandat de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), la division Medienwandel & Innovation de l'IPMZ de l'Université de Zurich a présenté à l'été 2014 une étude analysant la contribution du secteur privé au volet réglementaire de la protection de la jeunesse face aux médias. Les initiatives prises par les associations sectorielles suisses dans les domaines des films, des jeux vidéo, des télécommunications et d'Internet ont été évaluées. L'étude a permis de répondre aux questions sui-

vantes : quelles initiatives d'autorégulation en matière de protection de la jeunesse face aux médias les associations sectorielles ont-elles prises ? Comment ces initiatives sont-elles mises en œuvre et quel est leur degré d'efficacité ? Existe-t-il un potentiel d'amélioration et un besoin de mesures régulatrices supplémentaires ?

Aperçu des initiatives d'autorégulation sectorielles

Au total, sept initiatives sectorielles visant à protéger les jeunes face aux médias ont été identifiées (cf. tableau T1). Les initiatives d'autorégulation sont relativement récentes et les raisons de leur introduction sont multiples. Les mesures ont souvent été prises en réaction à des critiques publiques, par exemple concernant les offres frauduleuses pour les services à valeur ajoutée (numéros 0900, etc.), ou à la suite de controverses sur l'impact des jeux violents (comme les jeux de tir en vue subjective). Les éléments moteurs de l'autorégulation sont la crainte d'une mauvaise réputation et le risque de durcissement des réglementations étatiques, qu'il s'agit de prévenir.

Autorégulation dans les domaines des films et des jeux vidéo

Dans l'industrie du divertissement, les associations sectorielles des domaines des jeux vidéo (SIEA) et des films (ASV) ont introduit des initiatives d'autorégulation. Dans ces deux secteurs, les codes de conduite préconisent l'indication de limites d'âge sur les produits (p.ex. 16 ou 18 ans) et des contrôles dans le commerce. Le but est que la vente soit refusée si le client n'a pas l'âge requis. Les mesures de protection de la jeunesse contre la violence et la pornographie dans les films et les jeux vidéo prises par les associations sectorielles touchent d'importants domaines à risque et offrent une plus-value réglementaire. Ces mesures pertinentes vu le large usage de films et de jeux par les jeunes et le potentiel de dommage des contenus inadaptés. Les deux initiatives dépassent clairement les exigences légales et les mesures prises aident les parents lors de l'achat. Comme le montre une enquête réalisée dans le cadre de l'étude (n=323), les parents connaissent les limitations d'âge (84 %) et ils en tiennent souvent ou toujours compte lors de l'achat (52 %). Près de la moitié des parents interrogés (48 %) trouvent les limites d'âge très utiles. Cependant, dans les deux domaines,



Source: Service communication, OFAS.

la portée des initiatives se limite aux produits standardisés disponibles dans le commerce. Elles n'englobent pas d'autres canaux, comme les plateformes de partage sur Internet (notamment les torrents sur Piratebay). En outre, les contrôles à l'achat ne fonctionnent de façon irréprochable ni dans le commerce traditionnel ni dans le commerce en ligne. Les achats-tests effectués dans le cadre de l'étude montrent qu'un produit inadapté a été vendu à un jeune de 14 ans dans un magasin suisse dans 47% des cas (n=108). Le tableau n'est pas réjouissant non plus dans le commerce en ligne conventionnel: au total, 38% des achats en ligne (n=60) n'ont pas pu être empêchés par les mesures de protection de la jeunesse ou d'autres barrières. L'étude en conclut que les associations sectorielles devraient effectuer des contrôles réguliers (achats-tests). Les expériences réalisées dans d'autres pays montrent en effet que des contrôles réguliers améliorent le respect des règles dans le commerce.

Autorégulation dans le domaine des services à valeur ajoutée

Les services payants et les services destinés aux adultes constituent un autre domaine de risque pour les enfants et les jeunes. A la suite de problèmes récurrents concernant des offres abusives, plusieurs réglementations de

protection des consommateurs et des jeunes ont été inscrites dans la loi sur les télécommunications. En outre, les associations sectorielles des fournisseurs de services de télécommunication (Asut) et des fournisseurs de services à valeur ajoutée (SAVASS) ont pris des mesures d'autorégulation dans le domaine des services à valeur ajoutée. Les codes édictés par les deux associations contiennent de nombreuses consignes relatives à la lutte contre les abus et au traitement des réclamations des clients. La protection des jeunes y constitue un thème secondaire et les mesures d'autorégulation ne dépassent guère les exigences légales en matière de protection de la jeunesse. La contribution essentielle du secteur privé réside ici dans l'application des dispositions légales, comme le blocage automatique, pour les mineurs, des services de divertissement pour adultes par les fournisseurs de services de télécommunication. Les mesures usuelles de contrôle de l'âge par les fournisseurs de services à valeur ajoutée offrent une protection comparativement faible, car les questions simples relatives à l'âge de l'utilisateur sont très faciles à contourner par de fausses déclarations. Cela dit, l'utilisation de services à valeur ajoutée pour adultes n'est pas un phénomène de masse chez les jeunes, puisque des contenus érotiques et pornographiques sont disponibles gratuitement sur Internet.

Récemment, l'attention se concentre de plus en plus sur les risques en matière de frais. Les médias se

Aperçu des initiatives d'autorégulation, date d'introduction et champ d'application

T1

Initiative d'autorégulation	Organisation responsable	Sigle	Introduction	Champ d'application
Accord interprofessionnel relatif aux services de télécommunications à valeur ajoutée	Association suisse des télécommunications	Asut	2003	Télécommunications/ services à valeur ajoutée
Code de conduite SIEA/PEGI pour la protection des jeunes	Swiss Interactive Entertainment Association	SIEA	2006	Jeux vidéo Commerce traditionnel Depuis 2009: commerce en ligne
Code de déontologie	Association suisse des services à valeur ajoutée	SAVASS	2006	Télécommunications/ services à valeur ajoutée
Movie-Guide Code of Conduct	Association suisse du vidéogramme	SVV	2007	Films Commerce traditionnel Depuis 2014: commerce en ligne
Code de conduite relatif aux services de téléphonie mobile à valeur ajoutée	Aucune	–	2007	Télécommunications/ services à valeur ajoutée
Initiative sectorielle de l'Asut pour une meilleure protection de la jeunesse dans les nouveaux médias et pour la promotion de la compétence en matière de médias dans la société	Association suisse des télécommunications	Asut	2008	Télécommunications/ services à valeur ajoutée et Internet
Code de conduite Hébergement (CCH)	Swiss Internet Industry Association	Simsa	2013	Internet

Source: Division Medienwandel & Innovation, IPMZ, Université de Zurich.

font souvent l'écho de factures élevées, par exemple pour l'utilisation de jeux. De nombreuses applications payantes ne sont toutefois pas des services à valeur ajoutée au sens juridique: elles ne sont donc pas soumises aux dispositions légales de protection et les mesures d'autorégulation ne s'y appliquent pas. Par conséquent, les règles de contrôle des coûts dans le domaine des services à valeur ajoutée ne répondent qu'à une partie des nombreux risques commerciaux auxquels sont confrontés les jeunes. Les mesures d'autorégulation des services à valeur ajoutée ne s'appliquent pas toujours non plus aux micropaiements, aux achats intégrés, aux jeux de loterie, aux abonnements abusifs et aux autres escroqueries (fraude au clic). Tout au plus les prestataires de services à valeur ajoutée réagissent-ils après coup en proposant des solutions de conciliation dans des cas problématiques concrets.

Enfin, les divergences entre les intérêts économiques des prestataires et l'intérêt public à protéger les consommateurs rendent inefficace l'autorégulation en tant que solution unique pour régler les litiges en matière de coûts. Il est donc nécessaire d'instaurer une réglementation étatique stricte pour garantir des standards minimaux contraignants pour le contrôle des coûts. En outre, il serait possible d'étendre le mandat de l'organe de conciliation ombudscom au conseil et à l'assistance aux consommateurs en cas de litige concernant d'autres catégories de services.

Autorégulation sur Internet

En Suisse, il n'existe pas de réglementation étatique spécialement conçue pour protéger les jeunes sur Inter-

net, mais une série de dispositions légales d'ordre général s'appliquent en la matière. Les possibilités de régulation étatique d'Internet sont toutefois limitées en raison du caractère universel de la Toile et de la rapidité des progrès technologiques. La plupart du temps, la réglementation peut uniquement réagir aux évolutions techniques. Le Conseil fédéral propose par conséquent de renforcer les compétences médiatiques des utilisateurs, ainsi que les possibilités de protection technique (logiciels de filtrage) et les mesures d'autorégulation sectorielles. En Suisse, les associations sectorielles Simsa (Code de conduite Hébergement) et Asut (initiative sectorielle pour une meilleure protection de la jeunesse dans les nouveaux médias) ont introduit des initiatives d'autorégulation qui abordent des sujets importants comme la protection contre les contenus inadaptés, contre le harcèlement et contre les contacts préjudiciables, ainsi que l'amélioration de l'information des parents et le développement des compétences médiatiques.

En pratique, les initiatives sectorielles prises à l'échelle suisse ne touchent cependant qu'une infime partie des contenus diffusés dans le monde entier par des prestataires actifs à l'échelle mondiale. Des filtres techniques au niveau du réseau fournissent une meilleure protection, y compris contre les contenus inadaptés venant de l'étranger. En Suisse, les blocages de pages Internet concernent presque uniquement des contenus illégaux (liste du SCOCI). Ces blocages ne se prêtent donc pas à la protection des enfants contre les contenus autorisés qui leur sont potentiellement préjudiciables. Les initiatives d'autorégulation ne prévoient pas de systèmes de filtrage sélectifs permettant de bloquer l'accès des mineurs aux contenus inadaptés à leur âge, car de tels systèmes sont difficiles à mettre en place et soulèvent des questions juridiques.

Les contrôles d'accès reposent donc soit sur la vérification de l'âge des utilisateurs par le fournisseur de prestations et de contenus, soit sur les logiciels de protection de la jeunesse installés sur les appareils des utilisateurs. L'autorégulation de l'Asut encourage elle aussi l'utilisation de logiciels de filtrage et impose aux entreprises de fournir des filtres de protection de la jeunesse ou d'informer sur les logiciels existants et sur la manière de se les procurer. Les résultats de l'enquête menée auprès des parents dans le cadre de l'étude montrent cependant que les filtres de protection de la jeunesse ne sont pas utilisés de manière systématique. Seulement 53 % des parents dont les enfants utilisent un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable ont installé un logiciel de filtrage sur au moins un de ces appareils. Le taux d'installation le plus faible (23 %) concerne les téléphones portables. De nombreux parents trouvent difficile l'usage des logiciels de filtrage et 57 % déclarent ne pas bien connaître les

filtres de protection. L'accord sectoriel dit favoriser un bon conseil aux points de vente en matière de protection des jeunes. Toutefois, les résultats de l'enquête montrent que 71 % des parents n'avaient pas été informés sur les possibilités de protection lors de l'achat d'un téléphone portable. Visiblement, on néglige ici une bonne possibilité de sensibiliser les parents et de renforcer leurs compétences à l'occasion d'un contact direct. Il ne faut toutefois pas surestimer l'efficacité des logiciels de protection. Les analyses comparatives internationales des logiciels de protection (SIP-Bench; www.sipbench.eu) ont montré que l'efficacité de tous ces produits était relativement faible. Il ne faut donc pas faire aveuglément confiance aux solutions techniques. Si les filtres de protection peuvent compléter d'autres mesures de protection de la jeunesse face aux médias (autorégulation, encouragement des compétences médiatiques), ils ne peuvent les remplacer. Les entreprises devraient, quant à elles, améliorer le conseil en matière de protection des jeunes et mieux contrôler la qualité des conseils dispensés dans les points de vente. Les chercheurs concluent que les initiatives d'autorégulation prises par la branche des médias devraient être évaluées régulièrement, développées en fonction de l'évolution technologique et diffusées plus largement dans les entreprises participantes. En outre, le thème de la protection de la jeunesse devrait prendre une place plus importante dans l'organisation des associations sectorielles du domaine d'Internet.

Rapport de recherche

Latzer, Michael; Saurwein, Florian; Dörr, Konstantin; Just, Natascha et Wallace, Julian, *Evaluation der Selbstregulierungsmassnahmen zum Jugendmedienschutz der Branchen Film, Computerspiele, Telekommunikation und Internet*. Aspects de la sécurité sociale n° 11/15 (en allemand, avec résumé en français): www.ofas.admin.ch → Pratique → Recherche → Rapports de recherche

Prof. Dr Michael Latzer, professeur ordinaire en sciences de la communication, Dr Florian Saurwein, M.A. Konstantin Dörr, Dr Natascha Just, lic. phil. Julian Wallace; Division Medienwandel & Innovation de l'Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung de l'Université de Zurich; www.mediacchange; adresse de correspondance: m.latzer@ipmz.uzh.ch