

DE L'IMPUNITÉ À LA JUSTICE

AMÉLIORER LES POLITIQUES DES ENTREPRISES POUR METTRE FIN À LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES PAR LE BIAIS DE LA TECHNOLOGIE

*Rima Athar (auteure)
Richa Kaul Padte (éditrice)*

RÉSUMÉ

INTRODUCTION: STRUCTURE ET DIFFICULTÉS

Ce rapport porte sur les expériences des femmes et leur demande de responsabilité des entreprises dans les cas de violence faite aux femmes par le biais de la technologie¹, dont témoigne le projet de recherche

¹ La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes définit la violence à l'égard des femmes comme : « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, a contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée » (voir le texte au complet à www1.umn.edu/humanrts/instreet/french/Fe4de-vw.htm). La violence à l'égard des femmes liée à la technologie englobe les actes de violence fondée sur le genre qui sont commis, encouragés ou aggravés, partiellement ou totalement, par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

de l'Association pour le progrès des communications (APC) dans sept pays, « De l'impunité à la justice: Étudier les recours institutionnels et juridiques pour mettre fin à la violence faite aux femmes par le biais de la technologie », menées en Bosnie-Herzégovine, en Colombie, en République démocratique du Congo (RDC), au Kenya, au Mexique, au Pakistan et aux Philippines. Dans ce rapport, des études de cas approfondies sur des expériences de victimes et leurs tentatives d'obtenir justice, des examens de politiques d'entreprise et des entrevues avec des représentants des politiques publiques ont été évalués en rapport avec (a) les compagnies de téléphonie nationales, (b) les plateformes de médias sociaux et de réseautage et (c) les sites de pornographie. Au total, 24 études de cas ont été documentées dans les sept pays et les politiques de 22 compagnies ont été examinées. Ce rapport résume certains des obstacles les plus fréquents à la résolution des cas de violence faite aux femmes par le biais de la technologie à l'intérieur des cadres réglementaires actuels et

AMÉLIORER LES POLITIQUES DES ENTREPRISES POUR METTRE FIN À LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES PAR LE BIAIS DE LA TECHNOLOGIE

utilise des exemples de politiques d'entreprise pour faire la lumière sur les meilleures pratiques et les solutions possibles aux demandes des femmes pour une responsabilité des entreprises.

Le rapport contient les éléments suivants :

- Les tendances et les tensions dans les cadres réglementaires et un survol des violations documentées dans la recherche.
- Une discussion sur les mesures que les entreprises pourraient prendre pour traiter la violence faite aux femmes par le biais de la technologie.
- Une discussion sur le rôle de la responsabilité des entreprises dans le choix de leurs politiques et pratiques.
- Un sommaire des lignes directrices internationales sur les droits humains et leur incorporation dans les pratiques des entreprises.
- Des recommandations pour a) les personnes qui demandent des recours aux entreprises en matière de violence faite aux femmes par le biais de la technologie, b) les stratégies dont pourraient se servir les défenseurs des droits des femmes et des droits humains et c) des pistes de recherche ultérieures.

La portée du rapport est limitée par le fait que sur les 22 entreprises examinées ici, seules six d'entre elles ont accepté de participer aux entrevues². Par conséquent, le rapport représente les données dont disposaient les équipes de recherche, mais indique que les entreprises examinées pourraient avoir pris d'autres mesures pour traiter la violence faite aux femmes par le biais de la technologie qui n'ont pas été rendues publiques.

La recherche s'est butée à trois difficultés dont le rapport fait état. Premièrement, il semble difficile de donner une définition globale de la violence faite aux femmes par le biais de la technologie, en particulier sur ce qu'est un acte violent et ce qui en fait de la violence faite aux femmes. On constate également un manque de clarté permettant de définir le rôle que joue la technologie dans ce type de violence. Deuxièmement, il a été difficile de communiquer avec des informateurs pour la recherche. Dans le cas des

victimes de violence faite aux femmes, cela s'explique souvent par la honte associée à cette violence et, dans le cas des entreprises, le manque de transparence et la réticence à reconnaître la violence faite aux femmes ou à s'engager publiquement envers les droits humains. Finalement, compte tenu de la nature du sujet et des menaces possibles, l'anonymat et la sécurité des victimes et des membres des équipes de recherche ont été difficiles à assurer.

PRINCIPALES CONSTATATIONS ET MESURES POSSIBLES POUR LES ENTREPRISES

Compagnies de téléphonie nationales

Les équipes de recherche ont étudié les politiques de 11 compagnies de téléphonie nationales dans sept pays³. La recherche a révélé que les téléphones mobiles étaient l'appareil privilégié par les auteurs de violence faite aux femmes par le biais de la technologie. Dans la majorité des cas, le harcèlement et l'intimidation des femmes par ce moyen faisaient partie des abus sexuels et physiques habituels d'un agresseur connu.

Le rapport mentionne plusieurs mesures que les compagnies de téléphonie nationales peuvent adopter pour remédier à la violence faite aux femmes par le biais de la technologie. La première consiste à donner dans leurs conditions de service des définitions claires de ce qu'est un comportement illégal et violent. Deuxièmement, les conditions de service devraient énoncer avec exactitude les mesures qui seront prises en réponse à ce type de comportement. Pour ce faire, les compagnies devraient établir un mécanisme de rapport et inclure ces violations dans leurs clauses sur les « interruptions de services ». Troisièmement, les compagnies doivent divulguer le suivi et la surveillance qu'elles font des renseignements personnels ou des communications des usagers, notamment en tenant des registres officiels et en établissant des mécanismes de déclaration et des exigences précises à respecter avant de divulguer des renseignements personnels aux organismes d'application de la loi (p. ex., décision de justice, assignation à comparaître ou mandat). Quatrièmement, les compagnies de téléphonie devraient investir dans des ressources et des outils

2 Entrevues avec AirTel (RDC), BH Telecom (Bosnie-Herzégovine), ETB (Colombie), Google-Colombia, Microsoft-Colombia et YouTube.

3 BH Telecom, Claro, Empresa de Telecomunicaciones de Bogota (ETB), Airtel, Safaricom, TelCel, IUSACell, Pakistan Telecommunications Company Ltd. (PTCL), Smart Communications Inc. (SMART), Global Telecommunications Inc. et Philippines Long Distance Telephone Co.

AMÉLIORER LES POLITIQUES DES ENTREPRISES POUR METTRE FIN À LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES PAR LE BIAIS DE LA TECHNOLOGIE

éducatifs pour informer les usagers de leurs droits et responsabilités. Étant donné que le *manque de connaissance et de compréhension des systèmes juridiques est un des principaux obstacles à l'accès à la justice pour les femmes et les filles dans les cas de violence faite aux femmes par le biais de la technologie*, il est important que les compagnies créent un centre d'éducation aux réalités juridiques. Cinquièmement, les compagnies devraient créer des systèmes transparents et responsables pour mettre fin au harcèlement qui existe via leurs services et établir des programmes ou améliorer ceux qui existent déjà sur les questions d'exploitation sexuelle, de trafic et de kidnapping d'enfants. Les compagnies pourraient également former leur personnel de façon appropriée pour répondre aux questions de harcèlement et de violence. Enfin, les compagnies de téléphonie nationales devraient prendre davantage en compte les expériences et les besoins des femmes ainsi que leurs demandes d'imputabilité dans les cas de violence faite aux femmes par le biais de la technologie.

MÉDIAS SOCIAUX ET PLATEFORMES DE RÉSEAUTAGE

Les équipes de recherche ont étudié les politiques de six entreprises de médias sociaux et de réseautage: Facebook, Google+, Instagram, Twitter, WordPress et YouTube. Du fait que les médias sociaux permettent les communications et le partage de l'information à des vitesses sans précédent et sans frontières, les plateformes des médias sociaux ont récemment fait l'objet d'un examen attentif et ont subi des pressions du public pour qu'elles traitent le problème de la violence faite aux femmes par le biais de la technologie. La recherche a révélé certaines formes communes de cette violence : a) la création de faux profils de femmes pour ternir leur réputation, b) le partage non autorisé de photos et de vidéos sexuellement explicites de femmes, s'accompagnant souvent de chantage, c) des pages, des commentaires et des messages contenant un discours de haine fondée sur le genre, notamment des menaces de mort et de viol et d) la publication de renseignements personnels permettant d'identifier les femmes sans leur consentement. Il est important de noter que *la plupart des entreprises ont établi des mécanismes pour répondre à ces violations, mais il existe peu ou pas d'informations publiques sur le fonctionnement de leurs processus internes*. De plus, *aucune entreprise de médias sociaux ou de réseautage n'a pris d'engagement public envers les droits humains*.

Dans ce contexte, le rapport indique les mesures que les entreprises de médias sociaux pourraient prendre pour remédier à la violence faite aux femmes par le biais de la technologie. Premièrement, elles devraient reconnaître l'importance du contexte social quand elles formulent leurs règlements sur les contenus et leurs politiques sur la vie privée, notamment en différenciant la nudité de l'obscénité et de la pornographie, en reconnaissant que la haine fondée sur le genre n'est pas de « l'humour » et en remettant en cause la normalisation de la violence graphique. Deuxièmement, elles devraient interdire la publication de renseignements personnels privés et confidentiels d'autres personnes. Pour ce faire, les notions de renseignements publics et privés doivent être clairement définies. Troisièmement, elles devraient traiter des préjugés de la langue anglaise présents dans les mécanismes de déclaration et, quatrièmement, elles devraient promouvoir la réforme des traités d'entraide juridique pour améliorer l'accès à la justice dans les cas de violence faite aux femmes par le biais de la technologie. Cinquièmement, elles devraient faire preuve d'une plus grande transparence dans leur traitement des demandes de retrait de contenu ou concernant la vie privée, notamment en indiquant les services ou le personnel responsable du processus. Actuellement, *en raison de l'absence de mécanismes de communication clairs, il est impossible de savoir si les signalements sont pris au sérieux ou même étudiés*. Il est important que les entreprises se réservent le droit de fermer un compte pour des raisons de violence faite aux femmes par le biais de la technologie et veillent à établir un système de retrait de contenus à l'échelle des plateformes, y compris les messages qui contiennent des contenus partagés ou retweetés. Enfin, les entreprises devraient collaborer activement avec tous ceux qui oeuvrent dans les domaines du genre, de la sexualité et des droits humains afin d'améliorer leurs politiques, la formation de leur personnel et les programmes de prévention⁴.

4 La recherche a souligné une recommandation importante destinée à Twitter concernant les comptes vérifiés. Twitter n'offre des comptes vérifiés qu'aux « usagers très sollicités dans les domaines de la musique, des acteurs, de la mode, du gouvernement, de la politique, de la religion, du journalisme, des médias, de la publicité, des entreprises et autres domaines clés. » La recherche indique que les femmes bien connues dans le domaine public et subissent des violences sous la forme de faux comptes profiteraient largement de l'offre par Twitter de ces comptes au grand public.

AMÉLIORER LES POLITIQUES DES ENTREPRISES POUR METTRE FIN À LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES PAR LE BIAIS DE LA TECHNOLOGIE

Sites de pornographie

Généralement, les sites de pornographie ont reçu peu d'attention du public en tant que plateformes de violence faite aux femmes par le biais de la technologie, mais ils sont largement utilisés pour distribuer des contenus sans autorisation. La recherche donne l'exemple d'une violation de ce genre, une vidéo trafiquée d'une jeune femme en provenance du Mexique, et souligne certains problèmes importants dans les politiques de nombreux sites de pornographie, notamment le flou entourant la charge de la preuve au moment de signaler des abus et le manque de mécanismes pour suspendre les comptes. Cependant, certains sites se sont dotés de plus de dispositions que d'autres. Par exemple, YouPorn a une politique claire de tolérance zéro concernant les contenus non autorisés. Il est important de noter que cette section du rapport s'appuie sur une analyse approfondie de deux sites de pornographie seulement et qu'il faudra plus de documentation et d'autres preuves pour établir l'efficacité des procédures de retrait de ces sites.

À partir de la recherche, le rapport fait état d'un certain nombre de mesures que les sites de pornographie pourraient adopter pour mieux traiter de la violence faite aux femmes par le biais de la technologie. Il s'agit notamment de créer un formulaire dédié au signalement d'abus, d'établir une politique de suspension de compte après plusieurs infractions, de s'assurer que le fardeau de la preuve en cas de signalement d'une vidéo incombe à l'utilisateur qui l'a téléchargé, de s'assurer du retrait du contenu sur l'ensemble du système et d'être clair sur les détails la coopération d'un site avec les forces de l'ordre nationales et internationales.

RESPONSABILITÉ JURIDIQUE

Alors que la recherche soutient l'idée de limiter la responsabilité des intermédiaires de l'internet concernant les contenus tiers et de les obliger à faire respecter les droits humains, elle cherche également à élargir le débat sur la violence faite aux femmes par le biais de la technologie en insistant sur la responsabilité.

Les femmes étant plus nombreuses à signaler des cas et à s'exprimer sur leurs expériences de violence liée à la technologie, on constate une tendance à mettre en oeuvre des lois sur cette question. Mais les normes juridiques dans les conditions de service de nombreux intermédiaires internet se limitent essentiellement à leurs obligations légales (infraction au droit d'auteur, exploitation des enfants, fraude

financière et extorsion) – et guère plus. Au moment de chercher des pistes de prévention et de réparation en matière de violence faite aux femmes par le biais de la technologie, *les pays semblent mieux reconnaître que certains niveaux de responsabilité sont justifiés et nécessaires pour protéger et respecter les droits des femmes*. Cela s'explique en partie par le fait que l'anonymat en ligne, facilité par les communications électroniques, constitue souvent un obstacle à l'accès des femmes à la justice. Dans de tels cas, les entreprises internet devraient être tenues de répondre aux demandes sur l'identité des harceleurs. Mais la question est de savoir comment équilibrer les préoccupations sur la violence faite aux femmes, la vie privée et la liberté d'expression.

La législation internationale, telle que les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, comporte des dispositions qui prescrivent aux entreprises de reconnaître explicitement la violence faite aux femmes comme un acte illégal. Même si ces dispositions ne vont pas toujours au-delà de ce que les intermédiaires d'internet font déjà, elles pourraient également contraindre les entreprises à créer des systèmes de tenue de dossiers visant la violence faite aux femmes. Les six entreprises interviewées pour la recherche affirment toutes l'importance d'un système de contrôle et de lois qui rappellent aux entreprises leurs responsabilités. La question dans les différents contextes reste à savoir comment les lois et les politiques d'entreprise trouvent le bon équilibre entre la nécessité de conserver certaines données et d'utiliser des données pour réparer les actes de violence faite aux femmes par le biais de la technologie.

RECONNAISSANCE DES DROITS HUMAINS

Alors que les initiatives et les directives mondiales volontaires ont suscité l'intérêt et la participation de certaines d'entreprises dans le monde, *seulement deux des 22 entreprises étudiées ici* (dont certaines sont des grands acteurs nationaux et internationaux de l'industrie des TIC) *ont pris officiellement des engagements envers les droits humains : ETB (Colombie) et Microsoft (États-Unis)*. Selon un porte-parole d'ETB, l'un des principaux obstacles à la formulation de politiques sur les droits humains est la lenteur avec laquelle les directions des entreprises autorisent des budgets suffisants.

Dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises, celles qui sont des leaders en matière de

AMÉLIORER LES POLITIQUES DES ENTREPRISES POUR METTRE FIN À LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES PAR LE BIAIS DE LA TECHNOLOGIE

droits humains peuvent être d'importantes alliées dans la lutte contre la violence faite aux femmes par le biais de la technologie et, dans un environnement concurrentiel, elles peuvent en encourager d'autres à suivre leur exemple.

RÉSUMÉ ET RECOMMANDATIONS

Le rapport énonce des recommandations dans trois domaines. Le premier est celui des mécanismes destinés aux personnes qui cherchent réparation, notamment où et comment trouver des informations juridiques, bloquer ou signaler des harceleurs, de

l'importance de tenir des registres détaillés des violences et de connaître les conditions de service d'une entreprise. La deuxième section des recommandations comprend des stratégies pour les défenseurs, y compris l'organisation de campagnes, le lobbying des leaders de l'industrie, l'incorporation dans la législation et miser sur la sensibilisation des entreprises à la violence faite aux femmes par le biais de la technologie. Enfin, le rapport conclut en identifiant de nouveaux domaines de recherche comprenant la documentation des tentatives des femmes de signaler des violations aux entreprises, les réponses qu'elles reçoivent et les délais du suivi ou son absence.



Ministry of Foreign Affairs