



# **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**

### **Facebook : 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.....	4
2.Conformité aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. .5	
2.1. Recommandations.....	10

## **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 également 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, une analyse des politiques d'entreprise et des conditions de service et des entrevues avec les représentants des intermédiaires. YouTube a cependant été la seule entreprise sur les trois à accepter de participer à une entrevue avec les chercheurs.

## **Au sujet de Facebook**

Facebook est un service de réseautage social en ligne créé en 2004 et qui compte 1,28 milliard d'utilisateurs et 6 818 employés. Son siège social se trouve en Californie et ses revenus se sont élevés à près de 8 milliards de dollars US en 2013. Les utilisateurs extérieurs aux États-Unis et au Canada sont officiellement desservis par sa filiale irlandaise. Facebook a des bureaux en Californie, à Londres, à Dublin et à Hyderabad, en Inde. Elle compte près de 250 millions d'utilisateurs en Europe et le même nombre en Asie, 184 millions en Amérique du Nord, 134 millions en Amérique du Sud, 48 millions en Afrique, 47 millions en Amérique centrale et au Mexique, 23 millions au Moyen-Orient, 15 millions en Océanie et en Australie et 7 millions dans les Caraïbes.

## **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 Facebook 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

L'attitude de Facebook a considérablement évolué à l'égard de son obligation de respecter l'exercice des droits humains et de le faciliter en tant qu'intermédiaire de l'internet. Au cours de ses premières années, Facebook a commis plusieurs erreurs en ce qui concerne les droits à la vie privée des utilisateurs<sup>1</sup> et ce n'est que cinq ans après sa création qu'elle a adopté des politiques sur le harcèlement, les propos haineux, l'intimidation ou la diffusion de la violence gratuite. Les normes communautaires, qui expliquent en quoi consistent la violence et les menaces, les discours haineux, etc. n'ont pas été introduites avant 2011, soit sept ans après le lancement de Facebook aux États-Unis.

Depuis sa création, Facebook a été la source de nombreux incidents publics de violence<sup>2</sup>, de discours haineux<sup>3</sup>, d'intimidation<sup>4</sup> et de diffusion de violence gratuite<sup>5</sup>. Il est probable que bien d'autres incidents n'ont pas été rendus publics ou sont passés inaperçus dans les médias traditionnels. Facebook a cependant montré une réelle volonté de tirer les enseignements des erreurs qui ont attiré l'attention du public et de collaborer avec les utilisateurs, comme en témoigne clairement son approche à l'égard des cas de violence envers les femmes. Face à l'indignation du public et aux campagnes de plaidoyer acharnées, Facebook a revu et actualisé ses lignes directrices sur l'évaluation des signalements de discours haineux et amélioré la formation des équipes qui étudient les signalements. Facebook s'est également engagée à établir une communication directe formelle avec les groupes et les communautés de défense des droits des femmes.

Malgré ces mesures positives, ce n'est que lorsque ces questions sont devenues problématiques dans la perspective de ses relations publiques que Facebook a pris des mesures concrètes pour y remédier. D'autre part, il n'existe toujours pas de données montrant si les engagements pris pour améliorer le service ont été suivis d'effet. Comme Facebook ne ventile pas d'informations sur les types de plaintes, les incidents et les rapports qu'il reçoit, il est impossible de savoir dans quelle mesure des améliorations ont été apportées et si les propos de Facebook ne sont rien de plus que de l'hyperbole pour calmer ses détracteurs.

---

<sup>1</sup> The Electronic Privacy Information Center has a comprehensive summary of the issues Facebook has experienced with privacy over its lifespan. [epic.org/privacy/facebook](http://epic.org/privacy/facebook)

<sup>2</sup> Voir, par exemple, Kerr, D. (2013, 29 mai). Facebook pulls pages depicting violence against women. *CNET*. [www.cnet.com/uk/news/facebook-pulls-pages-depicting-violence-against-women](http://www.cnet.com/uk/news/facebook-pulls-pages-depicting-violence-against-women)

<sup>3</sup> Voir, par exemple, Advocate (2010, 13 octobre). Facebook deletes antigay hate speech. *Advocate.com*. [www.advocate.com/news/daily-news/2010/10/13/facebook-deletes-antigay-speech](http://www.advocate.com/news/daily-news/2010/10/13/facebook-deletes-antigay-speech)

<sup>4</sup> Voir, par exemple, Arkell, H. (2013, 26 novembre). Coroner warns of dangers of Facebook after student, 19, targeted by young women bullies online hanged himself. *Daily Mail*. [www.dailymail.co.uk/news/article-2513782/Facebook-bullies-led-suicide-student-19-hanged-himself.html](http://www.dailymail.co.uk/news/article-2513782/Facebook-bullies-led-suicide-student-19-hanged-himself.html)

<sup>5</sup> Voir, par exemple, Kelion, L. (2013, October 21). Facebooks lets beheading clips return to social network. *BBC News*. [www.bbc.com/news/technology-24608499](http://www.bbc.com/news/technology-24608499)

Même si sa volonté d'exercer sa responsabilité de faciliter et de respecter les droits humains et d'atténuer les effets négatifs de ses services sur les droits humains est authentique, Facebook peut faire encore beaucoup plus. L'entreprise continue d'être discrète sur ses politiques et ses procédures et n'a pas répondu aux demandes d'entrevues avec le chercheur. On constate un parti pris favorable à l'Amérique du Nord et l'Europe - par exemple, son engagement envers les groupes de femmes ne s'étend pas aux pays en développement - et une attitude réactive plutôt que proactive face aux questions de violence envers les femmes en ligne. Ses politiques sur la coopération avec la police sont opaques et ne permettent pas à l'utilisateur de savoir avec certitude comment son cas sera traité.

## **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 humains 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 qu'ils doivent 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 violation des droits de l'homme aient accès à une réparation. 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>6</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 ci-dessous les questions pour étudier comment Facebook respecte ses obligations en matière de droits de l'homme relatifs à la violence envers les femmes.

---

<sup>6</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>Les politiques d'utilisation actuelles de Facebook indiquent que les utilisateurs ont le droit de ne pas être intimidés, harcelés, soumis à des discours haineux (y compris fondés sur le genre), menacés de violence ou soumis à une violence gratuite. Les politiques de Facebook ne reconnaissent pas explicitement la discrimination et le harcèlement disproportionnés auxquelles les femmes sont soumises en ligne ni ne prévoient explicitement un recours contre la violence envers les femmes. Pourtant, l'entreprise a reconnu le rôle essentiel qu'elle doit jouer pour assurer la sécurité sur sa plateforme, en particulier pour les femmes et les autres victimes de discrimination ou de violence<sup>7</sup>.</p> <p>Mais Facebook pourrait améliorer ses politiques en y ajoutant une déclaration publique d'intention sur les normes des droits humains et la reconnaissance de l'ensemble des droits humains associés à ses services.</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>Facebook a entrepris un processus d'auto-évaluation afin de comprendre comment les discours de haine et de violence envers les femmes peuvent être exacerbés en raison des problèmes causés par l'inefficacité de son système de signalement d'actes de violence, mais il s'agit d'un processus qui vient en réponse aux plaintes et aux préoccupations, plutôt que d'un besoin proactif d'intégrer les droits des femmes dans ses politiques et ses procédures. Ce processus a été annoncé en mai 2013, date à laquelle le vice-président de la politique publique mondiale de Facebook a annoncé que Facebook procéderait à un examen et à une mise à jour de ses lignes directrices destinées aux équipes chargées des utilisateurs. Mais les résultats de cet examen et de cette mise à jour n'ont pas encore été rendus publics.</p> <p>Depuis mai 2013, Facebook a également communiqué davantage avec les groupes de femmes et autres travaillant sur les questions de discours de haine et de violence envers les femmes pour assurer un traitement accéléré des contenus censés enfreindre les normes de Facebook. Mais ces relations n'ont pas été formalisées ni reconnues publiquement par Facebook dans ses communications, ses politiques et ses procédures.</p> <p>Facebook devrait donc veiller à présenter les résultats de son examen et de sa mise à jour dans des politiques et des procédures accessibles au public pour que les particuliers et les communautés puissent accéder aux informations sur les modifications que Facebook a introduites pour améliorer son approche en matière de violence envers les femmes.</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>Depuis 2013 et en réponse à une campagne menée par Femmes, Action et Médias et le projet Sexisme au quotidien, Facebook s'est engagé à consulter davantage les groupes de femmes et autres personnes travaillant dans ce domaine et a communiqué avec le projet Sexisme au quotidien et d'autres groupes. Il s'est également engagé à encourager les groupes de travail qui luttent contre la cyber-haine de la Ligue anti-diffamation et d'autres groupes de travail internationaux, à inclure des représentants de groupes de femmes dans leurs discussions, à entreprendre des recherches et à évaluer les progrès de Facebook dans ce domaine.</p>

<sup>7</sup> [www.facebook.com/notes/facebook-safety/controversial-harmful-and-hateful-speech-on-facebook/574430655911054](http://www.facebook.com/notes/facebook-safety/controversial-harmful-and-hateful-speech-on-facebook/574430655911054) – Cette déclaration a suivi une campagne du projet de Femmes, Action et Médias et le Sexisme au quotidien, entre autres acteurs. Voir : [www.womenactionmedia.org/facebookaction](http://www.womenactionmedia.org/facebookaction)

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?
	<p>En ce qui concerne l'élaboration de la politique générale, il est difficile de voir où Facebook a intégré les questions relatives aux femmes dans ses politiques. Il ne semble pas y avoir de division, groupe de travail, secteur ou comité en charge de ces questions. Mis à part la déclaration de 2013 du vice-président de la politique publique mondiale - qui indique une prise de conscience de ces questions à un niveau élevé - Facebook n'a pas publié de politique officielle ni adopté une approche spécifique concernant la violence envers les femmes et n'a pas signé non plus les Principes d'autonomisation des femmes.</p> <p>Bien que Facebook ait pris l'engagement en mai 2013 d'actualiser la formation des équipes qui examinent et évaluent les rapports d'incidents de violence envers les femmes, il n'existe aucune information publique ventilée sur la formation des équipes, sur leur composition ou sur leurs domaines d'expertise. Il est donc impossible d'évaluer les progrès de Facebook sur ce point. Facebook devrait publier les informations sur les mesures qu'il prend pour améliorer sa compétence et sa compréhension des questions de violence envers les femmes.</p>
5.	Les processus décisionnels internes permettent-ils de bien répondre aux problèmes de la violence envers les femmes?
	<p>Pendant longtemps, les processus décisionnels de Facebook n'ont pas répondu efficacement aux problèmes de la violence envers les femmes, d'où l'indignation du public et un plaidoyer de la société civile. Facebook s'est engagé à apporter des modifications à cet égard, mais ses processus décisionnels internes restent opaques en raison d'un manque d'informations publiques concernant la formation dispensée au personnel sur la question des femmes ou encore le pourcentage de femmes parmi le personnel ou les gestionnaires des plaintes. Il est donc difficile de se faire une idée de l'efficacité des processus décisionnels internes aujourd'hui. Par ailleurs, il existe peu d'exemples concrets connus de cas de violence envers les femmes traités depuis que Facebook a annoncé son examen et sa mise à jour en mai 2013. En outre, la conception des mécanismes de déclaration de contenu eux-mêmes - qui mettent l'accent sur les commentaires, les messages et les photos - ne permettent pas aux utilisateurs de situer le harcèlement et les agressions dans un contexte plus large de sorte que les modérateurs ne peuvent pas voir comment un commentaire, un message ou une photo contre une femme s'inscrit dans un contexte plus général de violence.</p> <p>Facebook devrait être instamment invitée à faire preuve d'une plus grande transparence dans ses processus décisionnels pour en permettre un examen plus rigoureux. L'entreprise devrait publier une mise à jour des résultats de son examen et des mesures prises pour améliorer l'efficacité de ses processus.</p>
6.	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>Facebook ne publie pas de chiffres ventilés sur les types de plaintes reçues et les résultats. Il est donc impossible de savoir la quantité de plaintes résolues avec satisfaction pour le plaignant. Facebook continue de collaborer avec la société civile et les parties prenantes concernées pour solliciter leur opinion sur l'efficacité de ses réponses aux questions de violence envers les femmes, mais l'information publique sur ces opinions et les réponses de Facebook ne sont pas claires.</p> <p>La participation et la rétroaction sont des éléments importants du processus, mais nous recommandons que Facebook suive et publie des indicateurs pour une plus grande transparence et pour mieux renseigner le public.</p>
7.	L'intermédiaire communique-t-il les cas de violence envers les femmes et le suivi qu'il donne?
	<p>Facebook ne publie pas d'informations sur les cas de violence envers les femmes sur sa plateforme, mais devrait envisager de le faire. Il pourrait envisager de créer une page séparée sur la violence envers les femmes en ligne, où les informations sur les cas de</p>

violence pourraient être enregistrée et les possibilités de réparation ou de déclaration pourraient être précisées.	
<b>Recours</b>	
8.	Existe-t-il un mécanisme de plainte pour les personnes et les groupes touchés par la violence envers les femmes?
<p>Facebook adopte un modèle d'auto-déclaration qui offre une option parmi plusieurs. Les utilisateurs peuvent signaler directement à Facebook un contenu (un message, une photo ou une vidéo, des groupes ou des événements), un comportement, un compte ou un utilisateur, bloquer ou interdire l'utilisateur qui l'a publié, communiquer directement avec l'utilisateur pour lui demander de supprimer le contenu ou cesser son comportement ou signaler le contenu ou le comportement à quelqu'un d'autre dans leur cercle social (déclaration sociale). Facebook propose donc un certain nombre de moyens pour obtenir réparation en cas de violence envers les femmes. Lorsque les utilisateurs portent plainte directement auprès de Facebook, plusieurs possibilités s'offrent à eux, qui pourront entraîner notamment un contrôle d'identité, le blocage de l'utilisateur ou le renvoi à la police.</p> <p>Les personnes qui n'ont pas de compte Facebook peuvent signaler un cas de harcèlement ou de violence ; il est également possible de le faire au nom d'une tierce personne<sup>8</sup>.</p>	
9.	L'intermédiaire consulte-t-il les parties intéressées au sujet de la conception et du fonctionnement des mécanismes de plainte?
Même si Facebook n'a pas consulté les groupes de femmes ou autres groupes de parties intéressées au sujet de la conception du processus de plainte, il les consulte régulièrement pour l'améliorer. Il est difficile de dire si la consultation est ponctuelle ou formalisée.	
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?
<p>En 2012 et 2013, de graves critiques ont été exprimées par des groupes de femmes et activistes au sujet de la fiabilité et de la responsabilité du mécanisme de signalement d'irrégularités de Facebook. Ces préoccupations sont nées de cas où de la violence gratuite et des contenus menaçants à l'égard de femmes n'ont pas été retirés par les équipes de Facebook en dépit de rapports répétés.</p> <p>Depuis mai 2013, date à laquelle Facebook a annoncé une révision de ses processus, on compte peu d'exemples de cas où le processus de signalement d'irrégularités a été utilisé pour lutter contre la violence envers les femmes et il est donc difficile d'établir si le mécanisme de Facebook a amélioré son efficacité et sa responsabilisation. Facebook devrait publier davantage d'informations sur les changements apportés et sur le nombre de signalements reçus, auxquels il a répondu et donné suite afin que le public soit mieux renseigné sur cette question.</p>	
10b.	Accessibilité – Le mécanisme est-il facile à trouver et à utiliser et est-il bien compris?
<p>Le mécanisme de signalement d'irrégularités 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. Il est censé être disponible dans chacune des langues que Facebook prend en charge, soit plus de 75<sup>9</sup>. Les utilisateurs n'ont pas à chercher longtemps pour trouver le mécanisme permettant de signaler les irrégularités, un attribut important, et le bureau d'aide de Facebook contient de nombreux renseignements pour répondre aux questions des utilisateurs.</p> <p>Mais on ne peut signaler les violations qu'en ligne, ce qui exclut les personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur ou n'ont pas de connaissances en informatique. En outre, les utilisateurs doivent donner leur compte Facebook s'ils en ont un. S'ils n'en ont pas, il est difficile de savoir s'ils doivent ou non fournir des renseignements personnels qui</p>	

<sup>8</sup> [www.facebook.com/help/434138713297607](http://www.facebook.com/help/434138713297607)

<sup>9</sup> [en.wikipedia.org/wiki/Facebook\\_features#Languages](http://en.wikipedia.org/wiki/Facebook_features#Languages)

permettent de les identifier.
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?
<p>Les informations concernant la personne qui s'occupera de la plainte, les normes appliquées (en dehors des normes communautaires) ou les personnes qui seront consultées pour prendre une décision ne sont pas rendues publiques. Il n'existe pas d'exemples ni d'études de cas pour comprendre comment les plaintes déjà effectuées ont été traitées. Facebook devrait faire preuve de plus de transparence à cet égard.</p> <p>Les délais applicables pour répondre aux plaintes ne sont pas mentionnés. Mais les utilisateurs peuvent voir l'état d'avancement de leur plainte sur leur tableau de bord assistance s'ils ont un compte Facebook.</p>
10d. Équité – L'intermédiaire fournit-il suffisamment de renseignements et de conseils pour permettre une utilisation juste et éclairée du mécanisme?
<p>Facebook 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. Facebook a pris des mesures pour mieux guider les utilisateurs à cet égard, notamment en réponse à la pression de la société civile et de ses groupes consultatifs après une controverse entourant ses procédures de retrait des contenus. L'orientation améliorée permet aux utilisateurs de mieux rédiger leur plainte pour qu'elle corresponde au champ d'application de Facebook. Mais on sait peu de choses sur l'évaluation des rapports et sur la façon dont il y est répondu, ce qui peut créer une inégalité au niveau de l'information et du pouvoir pour les plaignants.</p>
10e. Transparence – Les personnes sont-elles tenues informées des progrès de leur cas?
<p>Les utilisateurs peuvent voir l'état d'avancement de leur plainte sur leur tableau de bord assistance s'ils ont un compte Facebook. On ne sait pas dans quelle mesure Facebook tient au courant ceux qui n'ont pas de compte Facebook.</p> <p>Facebook devrait être encouragée à fournir davantage d'informations sur la façon dont il informe sur l'état d'avancement de la plainte 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 une procédure établie pour faire appel d'une décision défavorable, 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>Facebook devrait donner aux victimes/survivantes de la violence envers les femmes une meilleure possibilité de participer 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. Facebook a bien des procédures pour recueillir les commentaires des communautés de parties prenantes sur le processus, mais il pourrait établir des procédures plus formalisées 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>Facebook s'est montré prêt à accepter la critique du public et à modifier ses procédures en conséquence. Il reste à voir dans quelle mesure de vrais changements ont été apportés depuis mai 2013 – rien n'a été encore publié sur des changements concrets – mais il est clair que Facebook a fait preuve de bonne foi dans le dialogue engagé avec les communautés des droits des femmes.</p>

## 2.1. Recommandations

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, Facebook 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>10</sup>.
3. Prendre plus de mesures positives pour comprendre la prolifération de la violence envers les femmes sur Facebook et cartographier les implications sur les droits humains de ses politiques afin de mieux atténuer et traiter ces effets préjudiciables.
4. Adopter une attitude plus proactive à l'égard de la question de la violence envers les femmes sur sa plateforme. Il ne suffit pas d'agir lorsqu'un scandale éclate dans les médias. Facebook devrait entreprendre des consultations exhaustives pour savoir comment elle peut faciliter la violence envers les femmes en ligne et comment la combattre.
5. Établir un processus concret de consultation avec les groupes et les activistes des droits des femmes, en particulier en dehors des États-Unis et de l'Europe, sur la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques et des procédures.
6. 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 Facebook sur les questions de violence envers les femmes.
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. 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.
9. 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.
10. Publier des informations sur les cas de violence envers les femmes sur Facebook, qui indiquent le nombre de plaintes reçues, auxquelles il a été répondu et qui ont fait l'objet d'un suivi afin d'en savoir plus sur ces questions.
11. 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.

---

<sup>10</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. Établir des mécanismes permettant une plus grande participation de la victime/survivante de la violence envers les femmes au processus de déclaration, 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: 978-92-95102-26-2

APC-201407-WRP-R-FR-DIGITAL-217

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

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