



**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**

**Twitter : 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 reconnaître, 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, d'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 Twitter**

Twitter est un service de réseautage social et de microblogage en ligne créé en 2006, qui compte plus de 200 millions d'utilisateurs et emploie plus de 3 000 personnes. Son siège social se trouve en Californie et ses revenus se sont élevés à environ 664 millions de dollars US en 2013. En dehors des États-Unis, Twitter a des bureaux à Amsterdam, Berlin, Dublin, Londres, Madrid, Paris, Rio de Janeiro, São Paulo, Singapour, Sydney, Séoul, Tokyo, Toronto et Vancouver. Les pays où le pourcentage d'utilisateurs de Twitter est le plus élevé sont l'Arabie Saoudite, l'Indonésie, l'Espagne, le Venezuela et l'Argentine. Le Royaume-Uni, les États-Unis et les Pays-Bas sont également dans les dix premiers<sup>1</sup>.

## **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 Twitter concernant la violence envers les femmes en prenant pour référence les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme.

---

<sup>1</sup> [blog.peerreach.com/2013/11/4-ways-how-twitter-can-keep-growing](http://blog.peerreach.com/2013/11/4-ways-how-twitter-can-keep-growing)

## 1. Analyse des principales tendances

Twitter a eu un impact révolutionnaire sur la capacité à répandre l'expression, les idées et les mouvements politiques et à créer des liens à travers l'internet. Twitter est un outil de communication, d'éducation et d'expression pour plus de 200 millions d'utilisateurs, qui envoient plus de 400 millions de tweets chaque jour<sup>2</sup>. Il a souvent joué un rôle important à niveau social, notamment en aidant les organisations de protestation pendant les révolutions en Égypte, en Tunisie et en Iran et en permettant des interventions humanitaires et des analyses des crises en Haïti et aux Philippines.

Twitter a adopté une position constante sur le droit à la liberté d'expression et d'opinion, souvent au détriment de mesures pour lutter contre la violence et les discours haineux. L'entreprise a refusé de coopérer avec les forces de l'ordre en réponse à des allégations de propos haineux concernant l'utilisation de Twitter par des Français pour propager des discours antisémites en violation du droit français, une bataille que Twitter a finalement perdue devant les tribunaux français<sup>3</sup>. Ses politiques d'utilisation indiquent qu'il est du ressort de l'utilisateur de rendre compte à la police et n'énoncent pas clairement le caractère inacceptable des propos de haine ou de violence envers les femmes. Les seules violations que l'on peut signaler selon les politiques de Twitter sont celles qui ont trait aux violences et menaces de violence, des termes qui ne sont pas bien définis. Au cours de l'été 2013, le cas de ces nombreuses femmes connues qui ont parlé de menaces violentes qu'elles recevaient sur Twitter a montré que les processus de signalement de Twitter n'ont pas permis de prévenir la violence envers les femmes sur cette plateforme ni d'y trouver une solution.

On sait peu de choses sur le fonctionnement des processus de signalement de Twitter et l'entreprise ne publie pas de statistiques ventilées sur les types de signalements qu'elle reçoit. En outre, Twitter ne consulte pas publiquement la société civile sur le processus de signalement ni ne demande l'avis des groupes concernés. Les conséquences négatives de cette absence de consultation ont été clairement mises en évidence en 2013 lorsque Twitter est revenu sur les modifications apportées à son mécanisme de « blocage »<sup>4</sup> qu'il avait annoncé la veille. Les modifications permettaient aux utilisateurs bloqués de continuer à voir les tweets des comptes qui les avaient bloqués et de communiquer avec eux tout en restant invisibles de sorte que l'auteur du signalement ne pouvait pas voir que l'utilisateur bloqué le suivait. Selon Twitter, les modifications avaient été apportées pour que l'utilisateur bloqué ne sache pas qu'il était bloqué car s'il l'avait su, il aurait alors pu exercer des représailles contre l'auteur du signalement. Mais dans les heures qui ont suivi l'annonce des changements, Twitter a été inondé de plaintes d'utilisateurs en colère et a

---

<sup>2</sup>Moore, H. (2013, 12 septembre). Twitter heads for stock market debut by filing for IPO. *The Guardian*. [www.theguardian.com/technology/2013/sep/12/twitter-ipo-stock-market-launch?CMP=EMCNEWEML6619I2&et\\_cid=48826&et\\_rid=7107573&Linkid=http%3a%2f%2fwww.theguardian.com%2ftechnology%2f2013%2fsep%2f12%2ftwitter-ipo-stock-market-launch](http://www.theguardian.com/technology/2013/sep/12/twitter-ipo-stock-market-launch?CMP=EMCNEWEML6619I2&et_cid=48826&et_rid=7107573&Linkid=http%3a%2f%2fwww.theguardian.com%2ftechnology%2f2013%2fsep%2f12%2ftwitter-ipo-stock-market-launch)

<sup>3</sup>Beardsley, E. (2013, 22 janvier). French Twitter lawsuit pits free speech against hate speech. *NPR*. [www.npr.org/2013/01/22/169998834/french-twitter-lawsuit-pits-free-speech-against-hate-speech](http://www.npr.org/2013/01/22/169998834/french-twitter-lawsuit-pits-free-speech-against-hate-speech)

<sup>4</sup>BBC. (2013, 13 décembre). Twitter backtracks on blocking changes. *BBC News*. [www.bbc.com/news/technology-25361255](http://www.bbc.com/news/technology-25361255)

été confronté à une pétition en ligne pour qu'il revienne sur ces modifications<sup>5</sup>. Twitter s'est exécuté presque immédiatement et est revenu à la politique antérieure. Cet événement montre clairement que la plateforme doit respecter les politiques publiques, l'éthique publique et les lois pour répondre aux besoins de ses utilisateurs.

## **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 humains 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 agir 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.

---

<sup>5</sup>Shih, J. (2013, 13 décembre). Twitter users revolt over changes to abusive behavior policy. *Reuters*. [www.reuters.com/article/2013/12/13/twitter-abuse-idUSL1N0JS04920131213](http://www.reuters.com/article/2013/12/13/twitter-abuse-idUSL1N0JS04920131213)

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 ces questions ci-dessous pour étudier comment Twitter respecte ses obligations en matière de droits humains 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>Twitter n'a adopté de position officielle au sujet de la violence envers les femmes dans aucune de ses politiques ou guides d'utilisation. Il n'est fait nulle part mention des discours de haine dans ses politiques. En réponse aux allégations de violence envers les femmes sur Twitter au cours de l'été 2013, les représentants de Twitter ont déclaré que ces comportements étaient inacceptables et que Twitter pouvait faire davantage pour les combattre<sup>7</sup>. Mais Twitter a très peu fait pour donner des informations sur les discours de haine et de violence envers les femmes, prendre fermement position contre ce type de comportement ou présenter des pistes claires et concrètes de recours.</p> <p>Twitter devrait modifier ses règles pour souligner 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. L'entreprise devrait s'engager publiquement à promouvoir les normes des droits humains et pas seulement la liberté d'expression. Elle devrait également publier des politiques qui traitent explicitement de la violence ou du harcèlement fondés sur le genre et adopter une position ferme sur le respect de la diversité et des droits des femmes.</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>Avant l'été 2013, rien n'indique que Twitter ait sollicité ou pris en compte les commentaires des parties prenantes ou des groupes communautaires, commandé des études ou fait preuve de diligence raisonnable au sujet des questions de harcèlement et de violence envers les femmes. Twitter ne semble pas disposer d'un processus permettant aux parties prenantes de contribuer à ses politiques ni procéder à des consultations lorsqu'il apporte des modifications techniques ou de politiques.</p> <p>En réponse à l'indignation de l'été 2013 contre l'inaction de Twitter face à la violence envers les femmes, l'intermédiaire s'est dit prêt à recevoir les observations des groupes de parties prenantes et d'entamer un dialogue avec les communautés de défense des droits des femmes, mais il est difficile de savoir si ces initiatives ont été suivies d'effet.</p> <p>Twitter devrait 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 uniquement lorsqu'un scandale éclate dans les médias. Twitter devrait entreprendre des consultations exhaustives pour savoir comment il facilite la violence envers les femmes en ligne et comment la combattre.</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>Twitter 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>Il devrait être fortement recommandé à Twitter d'améliorer ses processus à cet égard.</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?
	Twitter ne semble pas avoir intégré les questions relatives aux femmes dans ses politiques ou procédures. Aucune personne ou division n'est responsable des questions relatives aux

<sup>7</sup>Ensor, J. (2013, 3 août). Twitter boss personally apologises to female victims of abuse. *The Telegraph*. [www.telegraph.co.uk/technology/twitter/10220410/Twitter-boss-personally-apologises-to-female-victims-of-abuse.html](http://www.telegraph.co.uk/technology/twitter/10220410/Twitter-boss-personally-apologises-to-female-victims-of-abuse.html)

	<p>femmes et aucun groupe de travail, secteur ou comité n'est chargé de s'occuper de ces questions. Twitter n'a pas publié de politique ni adopté de méthode concernant la violence envers les femmes et n'a pas signé les Principes d'autonomisation des femmes.</p> <p>En ce qui concerne les processus de plainte de Twitter, il est difficile de savoir si les questions de violence envers les femmes sont prises en compte car il est impossible de trouver des explications claires sur le traitement éventuel de ces préoccupations. Nous n'avons pu trouver à ce sujet qu'un entretien donné par un représentant de Twitter.</p> <p>Twitter devrait modifier rapidement ses politiques pour y mentionner explicitement la violence envers les femmes ou les discours de haine fondés sur le genre. Il devrait publier des informations détaillées sur le traitement des plaintes pour violence contre les femmes et sur les normes qui sont appliquées, ainsi que des informations détaillées sur le sexe, l'expertise et la formation des gestionnaires des plaintes.</p>
5.	<p>Les processus décisionnels internes permettent-ils de bien répondre aux problèmes de la violence envers les femmes?</p>
	<p>Les accusations de l'été 2013 montrent que Twitter n'a pas de mécanisme d'intervention efficace pour traiter les questions de violence envers les femmes. La situation a pu s'améliorer depuis lors en raison d'une nouvelle sensibilisation et de l'utilisation de Twitter pour faire connaître la violence et le harcèlement envers les femmes, mais rien ne permet de démontrer une réelle évolution.</p> <p>Twitter doit faire preuve de plus de transparence dans ses processus décisionnels 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>Twitter a adopté une approche de non-intervention s'agissant du contenu que les utilisateurs diffusent sur sa plateforme. Cette attitude est évidente dans l'ensemble de ses politiques qui précisent que l'utilisateur doit signaler les problèmes graves à la police et que Twitter ne surveille pas sa plateforme pour rechercher les cas de violence. Il n'indique pas la quantité de plaintes qu'il reçoit, le nombre de comptes qu'il bloque et le nombre d'incidents qui sont résolus. Sans cette information, il est impossible d'évaluer l'efficacité de ses interventions.</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>Twitter ne surveille pas les informations sur les cas de violence envers les femmes sur sa plateforme ni ne les publie ; il n'informe pas non plus 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 corrigée.</p>
<b>Recours</b>	
8.	<p>Existe-t-il un mécanisme de plainte pour les personnes et les groupes touchés par la violence envers les femmes?</p>
	<p>Twitter a adopté un modèle d'auto-déclaration selon lequel les utilisateurs sont invités à remplir un formulaire en ligne si : a) une personne affiche des renseignements privés sur elle, b) une personne sur Twitter se montre violente ou c) une personne sur Twitter envoie des menaces de violence. Dans ce formulaire, les utilisateurs doivent donner la date, l'heure et les URL des tweets en question, ainsi que toute autre information contextuelle. L'utilisateur doit donner son adresse e-mail et son pseudonyme Twitter et est averti des conséquences d'une fausse plainte ou d'une plainte vexatoire.</p> <p>Twitter permet également aux utilisateurs d'en bloquer d'autres et de dénoncer des tweets de médias ou personnels directement de la source en utilisant un bouton introduit à cet effet en 2013. Cette option n'est offerte que sur certains dispositifs et plateformes – elle n'était initialement disponible que sur iOS, mais à la fin de 2013, Twitter l'a déployée pour Android, et le web.</p>

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 Twitter ait consulté les groupes de femmes ou les activistes pour concevoir son mécanisme de plainte. Rien n'est prévu non plus pour que la société civile ou le public donne son 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?
	<p>Les seules informations publiques provenant de ceux qui ont utilisé le mécanisme de rétroaction sont associées aux incidents de l'été 2013. La critique féministe des médias Anita Sarkeesian a tweeté : « J'ai signalé de nombreuses menaces de viol à @Twitter. Voici la réponse obtenue : 'Le compte n'est pas actuellement en infraction des règles de Twitter ». Elle a également affiché une capture d'écran de ce tweet, montrant le compte @CoolDehLa en train de tweeter le 26 décembre 2012, « @femfreq je vais te violer quand j'en aurai l'occasion ». A. Sarkeesian a ensuite écrit : « Twitter dit 'Nous estimons que ce compte n'est pas actuellement en infraction des règles de Twitter ». Les deux tweets de A. Sarkeesian ont été retweetés plus de 7 000 fois<sup>8</sup>.</p> <p>En réponse à la critique de A. Sarkeesian et d'autres, Twitter a mis en place le bouton de signalement qui permet de signaler facilement et simplement des tweets à la source. Il n'existe pas suffisamment d'éléments pour déterminer si ces changements ont amélioré l'efficacité du traitement des signalements. Twitter devrait donc publier ses propres données sur le nombre de rapports 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>Depuis juillet 2013, il est facile de trouver le mécanisme de signalement de Twitter et on peut le consulter en dessous de chaque tweet. Les utilisateurs sont invités à sélectionner Spam, Compromised et Abusive, et s'ils choisissent Abusive, ils sont dirigés vers un formulaire plus rigoureux. Ce formulaire est également accessible sur le centre d'assistance Twitter.</p> <p>L'introduction du bouton de signalement est extrêmement importante car il peut s'avérer difficile d'accéder au formulaire par le centre d'assistance Twitter - alors qu'on peut facilement le trouver via Google, il n'est pas immédiatement visible sur le service ni par l'une des applications ou plateformes auxquelles on accède par Twitter (comme TweetDeck), et même une fois que l'on trouve le centre d'assistance, il faut encore lire longuement et faire une recherche pour trouver l'emplacement de la page Je signale une page d'utilisateur abusif.</p> <p>Le mécanisme de signalement de Twitter est facile à comprendre et est écrit dans un langage simple. L'utilisateur est guidé à travers les différentes étapes, rapidement et simplement. À la mi-2012, on pouvait utiliser 30 langues sur Twitter, qui fournissait ses politiques dans toutes ces langues<sup>9</sup>. Si l'utilisateur éprouve de la difficulté à donner les URL de certains tweets, Twitter lui offre une assistance.</p> <p>Il semble qu'il ne soit possible de signaler des violations qu'en ligne, ce qui risque d'empêcher ceux qui n'ont pas accès à un ordinateur ou ne savent pas s'en servir d'accéder au mécanisme de plainte. Les services juridiques de la police et des organismes gouvernementaux peuvent communiquer avec Twitter hors ligne, mais les particuliers sont invités à utiliser les « méthodes d'assistance normales », soit les formulaires en ligne. Le processus de plainte de Twitter exige également la divulgation de renseignements personnels et semble exiger que l'auteur ait un compte Twitter. Il n'est pas explicitement mentionné si Twitter divulguera ou non des renseignements d'identification au plaignant.</p>

<sup>8</sup>Greenhouse, E. (2013, 1er août). Twitter's free-speech problem. *The New Yorker*.  
[www.newyorker.com/online/blogs/elements/2013/08/how-free-should-speech-be-on-twitter.html](http://www.newyorker.com/online/blogs/elements/2013/08/how-free-should-speech-be-on-twitter.html)

<sup>9</sup>Long, M. C. (2012, 5 juillet). Twitter now supports 30 different languages. *AllTwitter*.  
[www.mediabistro.com/alltwitter/30-different-languages-twitter\\_b25046](http://www.mediabistro.com/alltwitter/30-different-languages-twitter_b25046)

	Par conséquent, cette condition peut dissuader les femmes d'utiliser la procédure de plainte.
	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?
	Twitter n'a pas publié publiquement le fonctionnement de son processus de signalement, les délais, les personnes qui s'occupent des plaintes, leur formation et les normes appliquées ni sur la façon dont l'utilisateur est informé du résultat. Il n'existe pas d'exemples ni d'études de cas pour comprendre comment les plaintes déjà effectuées ont été traitées. Twitter devrait faire preuve de plus de transparence à cet égard. Les circonstances dans lesquelles Twitter coopère avec la police sont bien expliquées, ce qu'il y a lieu de louer.
	10d. Équité – L'intermédiaire fournit-il suffisamment de renseignements et de conseils pour permettre une utilisation juste et éclairée du mécanisme?
	Twitter ne donne pas beaucoup de détails sur ce qu'est un comportement abusif ou des menaces de violence dans le cadre de son mécanisme de plainte, ce qui nuit aux tentatives pour prévenir ce type de comportement et empêche de déposer une plainte qui soit conforme aux exigences de Twitter.
	10e. Transparence – Les personnes sont-elles tenues informées des progrès de leur cas?
	On ne sait pas dans quelle mesure Twitter tient les personnes au courant de l'état d'avancement de leur plainte. Twitter 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.
	10f. Compatibilité en matière de droits – Les résultats et les recours sont-ils en accord avec les droits humains reconnus au niveau international?
	Il ne semble pas y avoir de procédure pour faire appel d'une décision défavorable, comme en témoignent les données fournies par A. Sarkeesian, ce qui ne n'est pas conforme au besoin d'indépendance, d'impartialité et de responsabilité des processus de recours et de réparation. Twitter devrait reconnaître de façon plus explicite les questions de violence envers les femmes et les moyens plus concrets de les aborder. Les groupes de femmes et les activistes devraient également participer davantage à la conception et à la mise en œuvre du mécanisme de signalement. Actuellement, Twitter est complètement inaccessible aux femmes qui s'inquiètent de la façon dont il contribue à la violence envers les femmes. Les mécanismes de soutien aux victimes sont insuffisants sur Twitter, ce qui devrait être corrigé. Twitter devrait établir de meilleures procédures pour que les personnes et les communautés puissent contribuer à la conception des processus eux-mêmes, qui ne reflètent pas actuellement les difficultés des victimes/survivantes de la violence envers les femmes en ligne à obtenir justice.
	10g. Source d'apprentissage continu – L'intermédiaire tire-t-il les leçons des expériences pour améliorer le mécanisme et prévenir de nouvelles plaintes?
	Comme nous l'avons déjà mentionné, Twitter 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.

## 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, Twitter devrait prendre les mesures suivantes :

1. Modifier ses règles de Twitter pour souligner 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 et prendre un engagement public envers la promotion des normes des droits de l'homme au-delà de l'encouragement de la liberté d'expression
2. Signer les Principes d'autonomisation des femmes<sup>10</sup>.
3. Publier des politiques qui traitent explicitement de la violence ou du harcèlement fondé sur le genre et adopter une position ferme au sujet du respect de la diversité et des droits des femmes.
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. Twitter devrait entreprendre des consultations exhaustives pour savoir comment il contribue à 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 à l'extérieur 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 Twitter 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 Twitter, qui indiquent notamment 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.

---

<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.

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.
12. Offrir des mécanismes d'aide aux victimes sur Twitter.
13. Être plus précis sur les délais prévus pour traiter les plaintes et les moyens de revoir les décisions.

ISBN: 978-92-95102-27-9

APC-201407-WRP-R-FR-DIGITAL-218

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

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