

**Recommandation CM/Rec(2014)6  
du Comité des Ministres aux Etats membres  
sur un Guide des droits de l'homme pour les utilisateurs d'internet**

*(adoptée par le Comité des Ministres le 16 avril 2014,  
lors de la 1197e réunion des Délégués des Ministres)*

1. Les Etats membres du Conseil de l'Europe doivent reconnaître à toute personne relevant de leur juridiction les droits de l'homme et les libertés fondamentales définis par la Convention européenne des droits de l'homme (STE n° 5). Cette obligation est valable également dans le contexte de l'utilisation d'internet. Les autres conventions et instruments du Conseil de l'Europe relatifs à la protection du droit à la liberté d'expression, de l'accès à l'information, du droit à la liberté de réunion, à la protection contre la cybercriminalité et à la protection du droit à la vie privée et des données à caractère personnel s'appliquent eux aussi dans ce contexte.

2. Les obligations des Etats en vue de respecter, de protéger et de promouvoir les droits de l'homme comprennent celle d'exercer un contrôle en ce sens sur les entreprises privées. Les droits de l'homme, universels et indivisibles, et les normes pertinentes en matière de droits de l'homme, priment sur les conditions générales d'utilisation imposées par les acteurs du secteur privé aux utilisateurs d'internet.

3. Internet a valeur de service public. Des personnes, des communautés, des institutions publiques et des organismes privés s'appuient sur internet pour mener leurs activités et sont en droit d'attendre des services en ligne qu'ils soient accessibles, fournis sans discrimination, abordables, sécurisés, fiables et continus. En outre, la jouissance des droits de l'homme et des libertés fondamentales des utilisateurs d'internet ne doit être soumise à aucune restriction illégale, inutile ou disproportionnée.

4. Les utilisateurs devraient pouvoir être aidés à comprendre et à exercer effectivement les droits de l'homme en ligne quand leurs droits et leurs libertés sont restreints ou entravés. Cela implique notamment qu'ils soient renseignés sur les voies de recours effectifs. Compte tenu des possibilités offertes par internet en matière de transparence et de responsabilité dans la gestion des affaires publiques, les utilisateurs devraient pouvoir utiliser internet comme outil de participation à la vie démocratique.

5. Pour garantir que les normes existantes en matière de droits de l'homme et de libertés fondamentales s'appliquent de la même façon en ligne et hors ligne, le Comité des Ministres recommande, conformément à l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe que les Etats membres :

5.1. fassent activement la promotion du Guide des droits de l'homme pour les utilisateurs d'internet, tel qu'il figure en annexe, auprès des citoyens, des institutions publiques et des acteurs du secteur privé, et qu'ils prennent des mesures ciblées en vue de son application pour que les utilisateurs soient en mesure d'exercer pleinement leurs droits de l'homme et leurs libertés fondamentales en ligne ;

5.2. évaluent, examinent périodiquement et, le cas échéant, suppriment les restrictions à l'exercice des droits et libertés sur internet, notamment lorsque ces restrictions ne sont pas conformes à la Convention à la lumière de la jurisprudence pertinente de la Cour européenne

des droits de l'homme. Toute restriction doit être prévue par la loi, nécessaire dans une société démocratique pour atteindre un but légitime et proportionnée au but légitime poursuivi ;

5.3. assurent aux utilisateurs d'internet l'accès à des recours effectifs en cas de restriction ou quand ils estiment que leurs droits sont violés, ce qui implique à la fois une coordination et une coopération renforcée entre les institutions, entités et communautés pertinentes. Cela implique également l'engagement d'une coopération active et efficace des acteurs du secteur privé et des organisations de la société civile. Selon le contexte national, cela peut inclure des dispositifs de recours tels que ceux mis en place par des autorités de protection des données, des institutions nationales de protection des droits de l'homme (tel le médiateur), des procédures judiciaires ou des services d'assistance téléphonique ;

5.4. promeuvent une coordination avec d'autres acteurs publics et non gouvernementaux, au sein et au-delà du Conseil de l'Europe, en ce qui concerne les normes et les procédures ayant des incidences sur la protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales sur internet ;

5.5. encouragent le secteur privé à engager un véritable dialogue avec les pouvoirs publics pertinents et la société civile dans le cadre de l'exercice de la responsabilité sociale des entreprises, en particulier en matière de transparence et de responsabilité, conformément aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme : mise en œuvre du cadre de référence « protéger, respecter et réparer » des Nations Unies. Le secteur privé devrait être également encouragé à contribuer à la diffusion du guide ;

5.6. encouragent la société civile à aider à la diffusion et à l'application du guide afin qu'il soit un outil efficace au service des utilisateurs d'internet.

*Annexe à la Recommandation CM/Rec(2014)6*

## **Guide des droits de l'homme pour les utilisateurs d'internet**

### **Introduction**

1. Utilisateur d'internet, ce guide est fait pour vous aider à connaître vos droits de l'homme en ligne et leurs limites possibles, et les recours disponibles concernant ces limites. Les droits de l'homme et les libertés fondamentales ont la même valeur dans le monde virtuel que dans le monde réel. Ce principe implique un respect des droits et des libertés des autres utilisateurs d'internet. Vous trouverez dans ce guide des informations et des conseils pour comprendre leur signification dans la pratique dans les environnements internet, pour les affirmer et les exercer concrètement, et pour accéder à des recours. C'est un document évolutif qui sera périodiquement mis à jour.

2. Le guide se fonde sur la Convention européenne des droits de l'homme et d'autres conventions et instruments du Conseil de l'Europe qui concernent différents aspects de la protection des droits de l'homme. Tous les Etats membres du Conseil de l'Europe ont l'obligation de garantir le respect, la protection et la jouissance des droits et libertés énoncés dans les instruments qu'ils ont ratifiés. Le guide s'inspire en outre de l'interprétation continue de ces droits et libertés par la Cour européenne des droits de l'homme et dans d'autres instruments juridiques pertinents du Conseil de l'Europe.

3. Le guide n'instaure pas de nouveaux droits de l'homme ni de nouvelles libertés fondamentales. Il s'appuie sur les normes en vigueur et sur les mécanismes d'application existants<sup>1</sup>.

### **Accès et non-discrimination**

1. L'accès à internet est un moyen important pour exercer ses droits et ses libertés, ainsi que pour participer à la démocratie. C'est pourquoi votre accès à internet ne devrait pas être coupé contre votre volonté, hormis par décision judiciaire. Dans certains cas, des dispositions contractuelles peuvent aussi conduire à une interruption de service, mais cela ne devrait intervenir qu'en dernier ressort.

2. Votre accès à internet devrait être à un coût abordable. Il ne devrait pas être discriminatoire. Vous devriez avoir un accès aussi étendu que possible aux contenus, aux applications et aux services sur internet, en utilisant les équipements de votre choix.

3. Si vous vivez dans des zones rurales ou enclavées, si vous avez de faibles revenus ou si vous avez des besoins particuliers ou des handicaps, vous devriez attendre, de la part des pouvoirs publics, qu'ils fassent des efforts raisonnables et prennent des mesures spécifiques pour faciliter votre accès à internet.

4. Dans vos relations avec les pouvoirs publics, les fournisseurs d'accès à internet, les fournisseurs de contenus et de services en ligne, ou avec d'autres utilisateurs ou groupes d'utilisateurs, vous ne devez subir aucune discrimination sous quelque motif que ce soit, qu'elle se fonde sur le sexe, la race, la couleur, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou autres, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, l'appartenance ethnique, l'âge ou l'orientation sexuelle.

### **Liberté d'expression et d'information**

Vous avez le droit de rechercher, d'obtenir et de communiquer les informations et les idées de votre choix, sans ingérence et sans considération de frontière. Cela signifie que :

1. vous avez le droit de vous exprimer en ligne et d'accéder à l'information et aux opinions et propos d'autres personnes. Ce droit s'applique également aux discours politiques, aux points de vue sur les religions et aux convictions et expressions accueillies favorablement ou considérées comme inoffensives mais aussi à celles qui peuvent heurter, choquer ou inquiéter autrui. Vous devriez tenir dûment compte de la réputation et des droits des autres, notamment de leur droit à la vie privée ;

2. des restrictions peuvent s'appliquer aux propos qui incitent à la discrimination, à la haine ou à la violence. Ces restrictions doivent alors entrer dans un cadre légal, être étroitement définies et appliquées sous contrôle judiciaire ;

3. vous êtes libres de créer, réutiliser et diffuser des contenus en respectant le droit à la protection de la propriété intellectuelle, y compris le droit d'auteur ;

4. les pouvoirs publics ont le devoir de respecter et de protéger votre liberté d'expression et votre liberté d'information. Les éventuelles restrictions à ces libertés ne doivent pas être arbitraires, elles doivent poursuivre un objectif légitime conforme à la Convention européenne

des droits de l'homme, tel que, entre autres, la protection de la sécurité nationale ou de l'ordre public, de la santé publique ou de la morale, et elles doivent respecter la législation en matière de droits de l'homme. Elles doivent en outre vous être communiquées, être assorties d'informations sur les moyens d'obtenir des conseils et de demander réparation. Elles ne doivent pas être plus étendues ni maintenues plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire pour atteindre un objectif légitime ;

5. votre fournisseur d'accès à internet et votre fournisseur d'accès aux contenus et aux services en ligne sont tenus, au titre de la responsabilité sociale des entreprises, de respecter vos droits de l'homme et de mettre à votre disposition des mécanismes pour répondre à vos réclamations. Vous devriez toutefois être conscient du fait que les fournisseurs de services en ligne, tels que les réseaux sociaux, peuvent appliquer des politiques de contenu qui imposent des restrictions à la diffusion de certains types de contenus et de comportements. Vous devriez être informé de ces restrictions possibles afin de pouvoir prendre des décisions éclairées sur le fait d'utiliser ou non le service en question. Cela comprend une information spécifique sur les contenus et les comportements que le fournisseur de services en ligne considère illicites et inappropriés dans le cadre de l'utilisation de ses services, ainsi que des modalités d'application mises en place par le fournisseur ;

6. vous devriez être libre de ne pas divulguer votre identité en ligne, par exemple en utilisant un pseudonyme. Toutefois, vous devriez être conscient que, même dans ce cas, les autorités nationales peuvent prendre des mesures conduisant à la révélation de votre identité.

### **Réunion, association et participation**

Vous êtes libre de vous réunir et de vous associer pacifiquement avec d'autres personnes utilisant internet. Concrètement, cela signifie que :

1. vous êtes libre de choisir tout site web, toute application ou tout autre service pour constituer ou mobiliser un groupe de la société ou une association, pour y adhérer ou pour participer à ses activités, indépendamment du fait que cette entité soit ou non officiellement reconnue par les pouvoirs publics. Vous devriez pouvoir également utiliser internet afin d'exercer votre droit de constituer des syndicats et d'y adhérer ;

2. vous avez le droit d'émettre des protestations en ligne de manière pacifique. Vous devriez toutefois être conscient du fait que vous pouvez faire face à d'éventuelles conséquences judiciaires dans les cas où vos protestations en ligne entraîneraient des blocages, des interruptions de services ou des dommages aux biens d'autrui ;

3. vous êtes libre d'utiliser des outils en ligne disponibles pour participer aux débats publics au niveau local, national ou mondial, aux initiatives législatives et à l'observation citoyenne des processus décisionnels ; vous avez notamment le droit de signer des pétitions et de participer à l'élaboration des politiques de gestion d'internet.

### **Protection de la vie privée et des données personnelles**

Vous avez droit au respect de la vie privée et familiale sur internet. Cela inclut la protection de vos données personnelles et le respect de la confidentialité de votre correspondance et de vos communications. Cela signifie que :

1. vous devriez être conscients du fait que, lorsque vous utilisez internet, vos données personnelles sont soumises à une série de traitements. Cela est notamment le cas lorsque vous naviguez sur internet, lorsque vous communiquez par courrier électronique, par messagerie instantanée ou par téléphonie sur internet ou encore lorsque vous utilisez des réseaux sociaux, des moteurs de recherche ou des services de stockage de données « dans un nuage » ;
2. les pouvoirs publics et les entreprises privées qui traitent vos données personnelles ont l'obligation de respecter des règles et des principes particuliers dans le cadre de ce traitement ;
3. le traitement de vos données personnelles devrait se limiter aux cas prévus par la loi ou auxquels vous avez consenti. Vous devriez disposer d'informations indiquant quelles sont les données personnelles traitées et/ou communiquées à des tiers, quand le traitement a lieu, par qui il est effectué et à quelles fins. En règle générale, vous devriez pouvoir exercer un contrôle sur vos données personnelles (vérifier leur exactitude, demander leur rectification, leur suppression, ou qu'elles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire) ;
4. vous ne devez pas être soumis à des mesures générales de surveillance ou d'interception des communications. La loi n'autorise la violation de la confidentialité des données personnelles que dans des circonstances exceptionnelles, par exemple dans le cadre d'enquêtes pénales. Des informations accessibles, claires et précises devraient être mises à votre disposition pour vous permettre de connaître les règles et la législation en vigueur, ainsi que vos droits à cet égard ;
5. votre vie privée doit être respectée sur le lieu de travail également. Cela inclut la confidentialité de votre correspondance et de vos communications privées en ligne. Votre employeur est tenu de vous informer de toute éventuelle mesure de surveillance et/ou de suivi de sa part ;
6. vous pouvez obtenir de l'aide auprès des autorités de protection des données, qui existent dans la plupart des pays européens, pour vous assurer du respect des lois et des principes relatifs à la protection des données.

### **Education et connaissances générales**

Vous avez un droit à l'instruction, y compris l'accès aux connaissances. Cela signifie que :

1. vous devriez avoir accès à l'éducation en ligne et aux contenus culturels, scientifiques, spécialisés et autres sur internet, dans les langues officielles. Un tel accès peut être soumis à des conditions liées à la rémunération des détenteurs de droits sur ces travaux. Vous devriez également pouvoir bénéficier d'un accès libre sur internet aux travaux de recherche et aux œuvres culturelles financés par des fonds publics, qui sont dans le domaine public, lorsqu'ils sont disponibles en version numérique ;
2. vous devriez avoir accès aux ressources d'éducation et de connaissance dans le domaine des technologies numériques dans le cadre de l'éducation à internet et aux médias, pour être en mesure d'exercer vos droits et vos libertés. Cela implique la capacité de comprendre, d'utiliser et d'exploiter une large gamme d'outils en ligne. Ces connaissances devraient vous permettre de porter un regard critique sur la justesse et la fiabilité des contenus, des applications ou des services auxquels vous accédez ou souhaitez accéder.

## **Enfants et jeunes**

Les enfants et les jeunes jouissent de tous les droits et de toutes les libertés exposés dans ce guide. Si vous êtes un enfant ou un jeune, vous avez droit à une protection particulière et à un accompagnement spécifique lorsque vous naviguez sur internet. Cela signifie que :

1. vous avez le droit d'exprimer librement votre opinion, de participer à la société, d'être entendu et de contribuer aux prises de décision sur les affaires qui vous concernent. Vos opinions doivent être dûment prises en considération, eu égard à votre âge et à votre degré de maturité, et sans discrimination ;
2. vous pouvez vous attendre à recevoir des informations dans un langage adapté à votre âge et une formation de la part de vos enseignants, éducateurs, parents ou tuteurs sur les moyens d'utiliser internet sans risque, y compris sur la façon de protéger votre vie privée ;
3. vous devriez être conscients du fait que les contenus que vous créez sur internet, ou ceux créés par d'autres et qui vous concernent, peuvent être accessibles dans le monde entier et peuvent nuire à votre dignité, à votre sécurité et à votre vie privée, ou qu'ils peuvent avoir des répercussions négatives pour vous ou pour vos droits, aujourd'hui ou plus tard dans votre vie. Sur votre demande, ces contenus devraient être retirés ou supprimés dans un délai raisonnablement court ;
4. vous pouvez attendre des informations claires sur les contenus et les comportements interdits sur internet (par exemple le harcèlement en ligne) ainsi que sur la possibilité de signaler des contenus apparemment illicites. Cette information devrait être adaptée à votre âge et à votre situation ; et vous devriez pouvoir recevoir des conseils et de l'aide d'une manière qui respecte votre droit à la confidentialité et à l'anonymat ;
5. vous devriez bénéficier d'une protection spéciale contre les atteintes à votre bien-être physique, mental et moral, en particulier contre l'exploitation et les abus sexuels sur internet et d'autres formes de cybercriminalité. En particulier, vous avez le droit à l'éducation pour vous protéger de ces dangers.

## **Voies de recours**

1. Vous avez droit à un recours effectif lorsque vos droits et vos libertés ont subi des restrictions ou des violations. Pour obtenir réparation, vous ne devriez pas nécessairement avoir à engager immédiatement une action en justice. Les voies de recours devraient être disponibles, connues, accessibles, abordables et permettre d'obtenir une réparation appropriée. Un recours effectif devrait pouvoir être obtenu directement auprès des fournisseurs d'accès à internet, des pouvoirs publics et/ou des institutions nationales des droits de l'homme. En fonction de la violation subie, un recours effectif peut entraîner une enquête, des explications, une réponse, une rectification, des excuses, le rétablissement d'un statut, le rétablissement d'une connexion ou une réparation. Dans la pratique, cela signifie que :
  - 1.1. votre fournisseur d'accès à internet, les fournisseurs d'accès aux contenus et aux services en ligne, ou les autres entreprises concernées et/ou les pouvoirs publics devraient vous informer de vos droits, de vos libertés, des recours possibles et des moyens de les obtenir. Des informations expliquant comment signaler d'éventuelles atteintes à vos droits, comment porter plainte et comment demander réparation devraient être facilement accessibles ;

1.2. des informations complémentaires et des conseils devraient être mis à disposition par les pouvoirs publics, les institutions nationales des droits de l'homme (tel le médiateur), les autorités de protection des données, les services d'aide aux particuliers, les associations de protection des droits de l'homme ou des droits numériques, ou les organisations de défense des consommateurs ;

1.3. les pouvoirs publics nationaux ont le devoir de vous protéger contre les activités criminelles et les infractions pénales commises sur internet ou par l'utilisation d'internet, en particulier en cas d'accès illicite, d'intrusion, de falsification ou autre manipulation frauduleuse concernant votre identité numérique, votre ordinateur ou les données qu'il contient. Les autorités en charge de l'application de la loi, compétentes dans votre pays, ont le devoir d'enquêter et de prendre des mesures appropriées si vous portez plainte pour des dommages ou une ingérence dans votre identité ou de votre propriété en ligne, et veiller à ce que des sanctions soient prises.

2. Dans le cadre de toute procédure destinée à établir vos droits et obligations ou le bien-fondé de toute accusation portée contre vous au pénal en rapport avec l'utilisation d'internet :

2.1. vous avez droit à un procès équitable, dans un délai raisonnable, par un tribunal indépendant et impartial ;

2.2. vous avez un droit de recours individuel devant la Cour européenne des droits de l'homme après épuisement de toutes les voies de recours internes disponibles.

<sup>1</sup> Ce guide fait partie d'une recommandation qui a été adoptée par le Comité des Ministres des 47 Etats membres du Conseil de l'Europe. Les internautes pourront trouver plus d'informations sur le guide dans l'exposé des motifs de cette recommandation.