

Implementation of the Safer Social Networking Principles for the EU

Skyrock

Cédric Fluckiger, University of Lille 3, France
Verónica Donoso, Appointed Research Coordinator by the EC

Introduction

Skyrock est une plateforme de blogs créée en 2002 par une radio française. Elle vise principalement un public d'adolescents et existe surtout en français, mais aussi en anglais, allemand, italien espagnol, hollandais et portugais. Selon Skyrock, elle héberge près de 25 million de profils (au 4 avril 2011). Il faut avoir au minimum 12 ans pour pouvoir créer un profil et un blog. Sur ces derniers, les utilisateurs peuvent publier des articles (principalement sous forme d'une image et d'un texte court). Skyrock est basé sur le partage de blogs avec des amis plutôt que sur l'utilisation et le partage d'applications telles que des quizz, jeux, etc...

Résumé des principaux résultats

Sur Skyrock, les informations concernant la sécurité adressées aux enfants, parents et éducateurs sont complètes, faciles à comprendre et accessibles. Le mécanisme de signalement est facile à trouver et à utiliser. Les paramètres de confidentialité sont limités mais accessibles et faciles à modifier. Les utilisateurs peuvent rendre leur blog secret, mais leur profil ne peut être totalement privé.

D'autres spécificités de Skyrock sont notables : les adultes ne peuvent pas inviter un(e) mineur(e) avec lequel (laquelle) ils ne sont pas amis (incluant les amis d'amis). Sur le chat, un message d'avertissement rappelle aux utilisateurs de ne jamais communiquer des informations personnelles ou leurs coordonnées.

Les points forts du site sont la disponibilité et la qualité des informations de sécurité et du système de signalement qui se sont avérés faciles à utiliser et extrêmement rapides et efficaces. Une des principales faiblesses du service est que, en dépit de ce qui est annoncé dans l'auto-déclaration, aucun mécanisme pour empêcher la création d'un profil par un mineur de moins de 12 ans n'a été trouvé (par exemple des cookies).

Analyse des résultats par principe

Principe 1: Attirer l'attention des utilisateurs, parents, enseignants et éducateurs sur les messages éducatifs et les usages acceptables, dans un langage clair et adapté à l'âge.

Principaux résultats en lien avec l'auto-déclaration

Skyrock déclare fournir à ses utilisateurs mineurs et aux parents un guide d'utilisation clair et ciblé pour une navigation en toute sécurité « dans un format visible, accessible et facile à comprendre ». Ils déclarent également fournir des outils éducatifs et des conseils sur la sécurité et la confidentialité sur Internet de manière claire, pertinente et dans un langage compréhensible par les plus jeunes. Ces outils incluent, par exemple, la campagne anti-harcèlement développée par INSAFE. L'auto-déclaration mentionne également que les utilisateurs reçoivent des avertissements de sécurité à chaque fois qu'ils sont sur le point de publier du contenu sur la plateforme.

En ce qui concerne les Conditions d'Utilisation, l'auto-déclaration précise qu'avant d'accepter ces conditions, un court résumé (compréhensible pour les plus jeunes) des principaux engagements est offert aux utilisateurs. En revanche, aucune référence n'est faite, dans l'auto-déclaration, quant aux conséquences pour l'utilisateur d'un comportement inapproprié sur le site.

Principaux résultats en lien avec le site Web

Conformément à ce qui est indiqué dans l’auto-déclaration, Skyrock fournit des outils éducatifs très clairs et complets, à l’attention des enfants, parents et éducateurs. Il donne des conseils sur des thèmes tels que la confidentialité et la réputation, par exemple : « tu ne dois jamais publier des informations à caractère privé », « Ne publie rien qui ne puisse un jour te mettre dans l’embarras » ; ou encore comment gérer les contenus inappropriés. Des conseils et avertissements simples sont donnés aux enfants sur la gestion de divers problèmes et ceux-ci sont encouragés à parler à des adultes ou à contacter Skyrock en cas de problème. Cette information est accessible par le lien « Sécurité » situé en pied de page. Sur la page dédiée aux parents il y a plusieurs liens vers des sites d’organisations encourageant un internet sans danger (tels que INSAFE, e-enfance, Internet sans crainte, etc...)

Les comportements inappropriés sont expliqués dans la page « Sécurité », dans un langage clair et non technique. Les conséquences du non-respect des règles régissant le site sont explicitement développées dans les Conditions d’Utilisation. Cependant, ces dernières sont parfois expliquées dans un jargon légal et technique, sans exemple concret donné. De ce fait, les conséquences du non-respect des règles peuvent être difficiles à comprendre pour les enfants.

Sur la page “Sécurité”, les enfants sont clairement avertis que les informations qu’ils publient en ligne peuvent être diffusées dans le monde entier et être utilisées plusieurs années plus tard.

Les utilisateurs peuvent également accéder aux « Conditions Générales d’Utilisation » depuis le pied de page ou depuis la page « Sécurité ». Une version simplifiée des Conditions d’Utilisation est facilement accessible depuis la page dédiée aux enfants et est facilement compréhensible par eux. Toutes les informations sont adaptées aux enfants et sous forme de texte. Skyrock ne fournit pas de vidéo ou d’autres types de format pour illustrer les messages de sécurité ou les conditions d’utilisation.

Principe 2: Travail visant à s’assurer que les services sont adaptés au public visé

Principaux résultats en lien avec l’auto-déclaration

L’âge minimum requis pour créer un compte Skyrock est de 12 ans. Skyrock déclare utiliser un filtre pour déceler et supprimer les comptes d’utilisateurs trichant sur leur âge. Selon Skyrock, l’âge renseigné par l’utilisateur détermine les groupes d’âge que l’utilisateur pourra contacter ou qui pourra le contacter. Comme déclaré dans l’auto-déclaration, « Skyrock utilise des cookies de session, des cookies permanents, des emails et des adresses IP sur la page de création de profil pour identifier les utilisateurs qui changent leur âge si leur âge réel est inférieur à l’âge spécifié dans les Conditions d’Utilisation. Le fournisseur précise également que leur équipe « recherche activement et manuellement les utilisateurs trop jeunes. Lorsque le cas se présente, Skyrock.com supprime le compte, le blog et le profil de l’utilisateur. »

Skyrock déclare également que la plateforme n’héberge pas de contenu « adulte » et qu’il n’y a pas de section réservée spécifiquement à ces derniers. Par ailleurs, le fournisseur affirme qu’un filtre est utilisé pour interdire certains mots, expressions et URL considérés comme inapproprié. En dehors de cela, Skyrock déclare n’afficher que des bannières publicitaires sûres et des publicités Google « familiales ».

Principaux résultats en lien avec le site Web

Conformément à ce qui est indiqué dans l’auto-déclaration, l’âge minimum pour créer un compte est de 12 ans. Les enfants peuvent accéder à toutes les pages de Skyrock, aucune d’entre elle n’étant inadaptée pour les enfants. Il n’y a pas de contenu dédié aux adultes. En ce qui concerne le contenu commercial, il y a des publicités sur tous les blogs. Tout au long du test, aucune publicité affichée n’a été considérée comme dangereuse ou inadaptée pour les plus jeunes (ont été affichées par exemple des publicités pour Internet Explorer, pour des vidéos Skyrock, un réseau commercial, etc.).

Comme l’ont démontré nos tests, lorsqu’un jeune de 9 ans essaye de créer un compte sur Skyrock, l’inscription est refusée. Un message clair s’affiche alors sur l’écran : « L’inscription n’est autorisée qu’aux 12 ans et plus ! » et l’utilisateur se retrouve devant le formulaire d’inscription avec le champ âge mis en évidence pour être à

nouveau renseigné. En entrant un nouvel âge, supérieur à 12 ans, le jeune (de 9 ans dans le cas du test) a pu s'enregistrer sur le site. Nos tests (réalisés sur Mozilla Firefox 3.6.16) ont donc mis en évidence des déficiences dans le système de reconnaissance automatique et manuelle des utilisateurs trop jeunes mentionnés dans l'auto-déclaration, vu que ces mécanismes se sont montrés inefficaces pour identifier et supprimer les comptes de ces utilisateurs, en tout cas durant la période du test.

Sur Skyrock, il n'y a pas d'outil de contrôle parental. Cependant, les enfants sont encouragés (sur la page « Sécurité ») à parler de leur blog avec leur parents et une page d'information claire et complète est dédiée aux parents pour accompagner leurs enfants sur Skyrock.

Principe 3: Donner des moyens à l'utilisateur par des outils et la technologie

Principaux résultats en lien avec l'auto-déclaration

Skyrock utilise plusieurs outils et technologies pour accompagner les enfants et les adolescents dans leur prise en main de la plateforme, particulièrement en ce qui concerne les contenus ou comportements inappropriés. Par exemple, les utilisateurs peuvent choisir les personnes avec qui ils souhaitent communiquer (bien que Skyrock limite les interactions entre utilisateurs de groupe d'âge différents). Selon le fournisseur, les utilisateurs peuvent également gérer les publications et commentaires, ainsi que les personnes qui les publient. Sur leur profil, ils peuvent bloquer des utilisateurs et empêcher leurs images d'être publiées sur d'autres sites.

Skyrock affirme que divers outils sont utilisés pour « identifier des anomalies d'utilisation de Skyrock.com. Le comportement des utilisateurs est évalué et certains peuvent être exclus du site. » Skyrock déclare que le signalement par les utilisateurs est aussi un mécanisme de contrôle des comportements ou contenus illégaux.

L'auto-déclaration indique que les utilisateurs de moins de 16 ans ne sont pas identifiables via les moteurs de recherche. Rien n'est cependant mentionné pour ce qui concerne les 17-18 ans et il n'est pas indiqué clairement si les profils de mineurs sont paramétrés comme privés (par défaut).

Principaux résultats en lien avec le site Web

Sur Skyrock, tout utilisateur possède à la fois un blog et un profil. Sur le profil, l'information accessible aux autres dépend des champs remplis par l'utilisateur. Les champs possibles sont notamment le surnom, l'âge, le sexe, le pays et lieu de résidence, les hobbies, la liste des contacts, des images, etc. Toutes ces informations sont visibles par les autres utilisateurs (enregistrés ou non) ; et il n'y a pas de moyen évident de définir le profil comme « privé ». Les profils n'ont pu être trouvés en utilisant un moteur de recherche, ni interne au site, ni un moteur de recherche externe (Google). Le seul moyen de trouver un profil est de connaître le nom d'utilisateur.

Sur les blogs, les utilisateurs téléchargent des photos et des textes sous la forme de courts articles. Les blogs peuvent être définis comme « secrets ». Dans ce cas, seulement les amis définis comme « VIP » par l'utilisateur peuvent accéder au blog. Ni le blog ni le profil ne sont définis comme « privés » par défaut.

Tout utilisateur, incluant les mineurs, peut être contacté par n'importe quel autre utilisateur, incluant les adultes. De fait, pendant les tests, l'un des mineurs a été contacté par un jeune adulte. Par défaut tous les utilisateurs (enregistrés ou non, amis avec l'utilisateur ou non) peut envoyer un message ou poster un commentaire sur le profil du mineur ou sur le blog. Toutefois, les paramètres de confidentialité peuvent être aisément modifiés de sorte que ne peuvent poster un commentaire sur le profil, au choix, soit n'importe qui, soit les utilisateurs enregistrés seulement, soit les amis seulement, ou soit les meilleurs amis seulement. Toutefois, certaines différences sont apparues dans la possibilité de contacter des mineurs, bien que les paramètres de confidentialité soient identiques. Sur l'un des profils (âgé de 17 ans), n'importe qui pouvait envoyer un message et/ou poster un commentaire sur le profil ou sur le blog, alors que sur les deux autres profils (âgés de 12 et 16 ans), ce n'était possible que pour les amis.

Les utilisateurs peuvent également choisir de pré-valider ou non les commentaires sur leur blog. Même quand les commentaires ne sont pas pré-validés, Skyrock offre la possibilité aux utilisateurs de valider, invalider ou

effacer les nouveaux commentaires postés sur le profil ou leur blog. Toutefois, pendant les tests, l'option d'invalidation ne pouvait pas être sélectionnée, même si l'utilisateur avait choisi de pré-valider les commentaires.

Sur le profil, les utilisateurs peuvent choisir de pré-modérer les commentaires. Les utilisateurs peuvent utiliser le même mécanisme que sur le blog pour valider ou effacer les commentaires (l'option d'invalidation est également proposée, mais n'est pas non plus cliquable).

Sur la chat room, un adulte ne peut pas inviter un mineur dans une conversation privée. De plus, les utilisateurs sont avertis de manière très visible et explicite qu'ils ne doivent jamais communiquer d'information personnelle (par exemple leur numéro de téléphone, adresse personnelle, etc.).

Sur Skyrock, il est possible de transférer les images d'un utilisateur vers un autre SNS (par exemple Facebook). Transférer une image vers Facebook signifie que cette image apparaîtra sur le mur Facebook de l'utilisateur avec un lien vers l'article du blog et éventuellement un commentaire. Le processus est simple. Il est aussi possible pour les utilisateurs de désactiver cette possibilité depuis la page de configuration du compte Skyrock.

Skyrock propose un mécanisme simple pour bloquer les utilisateurs: par exemple, lorsqu'un autre utilisateur enregistré poste un commentaire sur un profil, l'utilisateur peut aller sur son profil et choisir de le bloquer en cliquant sur une option visible dans le menu.

Lorsqu'il reçoit une demande d'ami, un utilisateur peut choisir de l'accepter (c'est à dire devenir ami ou meilleur ami), le refuser ou attendre. Les utilisateurs disposent également d'un lien pour visiter le blog du demandeur.

Principe 4: Fournir des mécanismes simples d'utilisation pour signaler des comportements ou des contenus qui enfreignent les conditions d'utilisation

Principaux résultats en lien avec l'auto-déclaration

Selon l'auto-déclaration, il y a un bouton « Signaler ce contenu » pour signaler des contenus ou des comportements problématiques sur le site.

Le fournisseur affirme dans l'auto-déclaration que la procédure de signalement est accessible depuis chaque page du site et partout où un contenu téléchargé par un utilisateur apparaît. Selon l'auto-déclaration, la procédure de signalement a été testée sur tous les groupes d'âge afin de s'assurer qu'elle était accessible, compréhensible et appropriée à tous les âges. Selon le fournisseur, les notifications sont traitées dans les 48 heures.

L'auto-déclaration ne précise pas si les notifications sont prises en compte ou si les utilisateurs sont informés sur la manière de rédiger un signalement efficace.

Principaux résultats en lien avec le site Web

Confirmant les affirmations de l'auto-déclaration, Skyrock fournit à ses utilisateurs un mécanisme de signalement des comportements et contenus inapproprié facile à utiliser et compréhensible par tous. Sur chaque blog, il y a un bouton appelé « signaler un abus. » Ce formulaire de signalement est accessible à tout moment depuis le pied de chaque page du site. Lorsqu'on clique sur le formulaire, l'utilisateur doit préciser ce qu'il souhaite signaler (« un blog, un profil ou un groupe », « un problème avec un compte »). Ensuite, on lui demande quel type de problème il a rencontré (« fausse identité », « vol de photo », « pornographie », « haine, racisme ou insultes », etc...). Le mécanisme est facile à utiliser y compris pour les enfants et les termes utilisés sont simples. Seul un point durant la procédure de signalement fait référence à un vocabulaire légal (« Attention ! Le signalement d'un blog qui ne viole pas les Conditions Générales d'Utilisation n'est pas recommandé. Rappel : si votre requête s'avère injustifiée, nous nous réservons le droit de la transmettre aux autorités compétentes »)

Un accusé de réception est immédiatement envoyé par mail à la réception d'une notification. Pendant le test, une photo offensante d'une jeune mineure ainsi qu'un commentaire sarcastique ont été publiés par un autre mineur (garçon) sur son propre blog. La jeune fille concernée par cette photo et ce commentaire a signalé le blog du garçon (en utilisant le bouton « signaler un abus »). Deux minutes plus tard l'équipe Skyrock avait déjà envoyé un email informant que le contenu avait été supprimé, et ce dernier avait été effectivement enlevé du blog en question.

Principe 5: Répondre aux notifications concernant des contenus ou des comportements illégaux

Principaux résultats en lien avec l'auto-déclaration

Skyrock confirme que sont utilisés des mécanismes qui priorisent et traitent les notifications des utilisateurs. Les catégories telles que comportement sexuel inapproprié, pornographie, tendances suicidaires et fugue sont répertoriées comme top priorité. Le fournisseur déclare également que les contenus et comportements illégaux sont immédiatement supprimés du site et sauvegardés pour d'éventuelles enquêtes policières.

Skyrock fait référence dans son auto-déclaration à sa coopération avec des agences françaises reconnues d'application de la loi et que les « contenus ou comportement extrêmement inappropriés tels que pseudo-criminalité, haine raciale, l'incitation ou de crime contre l'humanité sont transmis à la plateforme centrale (PHAROS) du Ministère de l'Intérieur. » Bien que Skyrock déclare coopérer avec des agences d'application de la loi, l'auto-déclaration ne fait pas mention de liens concrets avec d'autres agences ou organisations locales dans le but de soutenir le signalement de comportement ou contenu illégal.

Principe 6: Permettre et encourager les utilisateurs à employer une gestion raisonnée des informations personnelle et de confidentialité

Principaux résultats en lien avec l'auto-déclaration

Selon le fournisseur, Skyrock propose aux utilisateurs des avertissements contextuels adaptés, faciles à comprendre, à propos de la confidentialité en ligne, ainsi que des conseils de sécurité aux mineurs sur la manière de gérer leur image en ligne. L'auto-déclaration affirme de plus que toute une gamme d'options de confidentialité est accessible et disponible à tout moment.

Skyrock affirme également « demander des informations personnelles très basiques lors de l'inscription, et laisser les utilisateurs décider quelle sorte d'information ils veulent afficher sur leur profil ou leur blog. Skyrock souligne également qu'il permet aux utilisateurs de « choisir avec qui ils veulent interagir : tout le monde, les membres seulement, les amis seulement, les meilleurs amis seulement ou personne ».

Principaux résultats en lien avec le site Web

La principale option de confidentialité disponible pour les utilisateurs est qu'ils peuvent rendre certains de leurs articles ou tout leur blog secret. Cette option est toujours accessible, via le compte utilisateur. Ce faisant, tout le contenu secret ne devient accessible qu'aux utilisateurs pré-approuvés comme « VIP ». Il est aisé pour les enfants de comprendre comment marche cette fonctionnalité. Sur la page de gestion des paramètres de confidentialité, apparaissent des informations contextuelles faciles à comprendre, expliquant comment utiliser l'option « blog secret ». Une autre option de confidentialité est la possibilité de restreindre les interactions avec les autres utilisateurs, par exemple en définissant que le mineur ne peut interagir qu'avec certains utilisateurs spécifiques ou avec personne (par exemple seulement les utilisateurs enregistrés, les amis, la liste « VIP », personne, etc.).

Sur le profil Skyrock, les informations personnelles optionnelles (comme l'adresse personnelle, la musique favorite, etc.) ne sont pas nécessaires pour s'inscrire, mais peuvent être ajoutées sur le profil par l'utilisateur s'il le désire. Si un utilisateur décide d'ajouter des informations personnelles supplémentaires, cette information est automatiquement transférée sur le profil. Toutefois, les utilisateurs ne sont pas explicitement informés que cette information sera visible pour les autres utilisateurs au-delà de leur liste de contacts. Par

exemple, si un utilisateur choisi d'ajouter sa musique préférée, il n'y a pas moyen de rendre cette information privée : l'information est manquante, ou elle est publique. En conséquence, un utilisateur ne peut pas choisi quelle information rendre privée ou publique.

Pour désactiver leur blog ou leur profil, les utilisateurs doivent aller sur la page "mon compte", accessible en haut de toutes les pages du site. L'option de suppression est en bas de la page, dans le menu de droite, mais pas sur la partie principale de la page. Les utilisateurs peuvent supprimer leur blog, leur profil, ou le compte d'utilisateur lui-même. Quand ils choisissent ces options, ils sont avertis que toutes leurs informations seront perdues (incluant les commentaires, les images, etc.). Le processus est simple : les utilisateurs doivent uniquement entrer leur mot de passe et un code de sécurité.

Principe 7: Evaluer les moyens pour passer en revue les contenus ou comportements illégaux ou interdits

Principaux résultats en lien avec l'auto-déclaration

Skyrock confirme qu'ils utilisent des mécanismes automatisés ainsi que des modérateurs humains pour passer en revue les contenus téléchargés sur la plateforme. En plus d'un analyseur de haute précision employé pour passer en revue les images publiées sur Skyrock, il y a des modérateurs qui, manuellement, contrôlent les images et les vidéos téléchargées sur la plateforme. Comme précisé par Skyrock, tous les modérateurs ont plus de 18 ans ; ils ont de l'expérience et sont formés. Leur vécu est vérifié lors de l'embauche.

Skyrock affirme que sont utilisés des mécanismes pour prioriser et traiter les notifications des utilisateurs. Les catégories telles que comportement sexuel inapproprié, pornographie, tendances suicidaires et fugue sont répertoriées comme top priorité. Selon l'auto-déclaration, les utilisateurs peuvent également dénoncer des contenus illégaux.

Résumé des résultats et conclusions

Sur le site, les Principes 1 et 4 ont été évalués « très satisfaisant », et les Principes 2, 3 et 6 « plutôt satisfaisant ». Certains points à surveiller sont :

- Bien que l'âge minimum requis pour créer un compte Skyrock soit de 12 ans, un (faux) enfant de 9 ans a pu créer un profil sur ce site pendant le test. Cela suggère des déficiences dans le système de contrôle et la recherche manuelle d'utilisateurs trop jeunes auxquels il est fait référence dans l'auto-déclaration, ces mécanismes s'étant avérés inefficaces concernant l'identification et la suppression de comptes d'utilisateurs trop jeunes sur Skyrock, tout du moins durant la période du test.
- Par défaut, tous les utilisateurs, y compris les mineurs, peuvent être contactés par d'autres utilisateurs, y compris des adultes. En effet, durant les tests, un des mineurs créé pour le test a été contacté par un jeune adulte. Les utilisateurs ont cependant la possibilité de restreindre les interactions avec d'autres utilisateurs s'ils le souhaitent. Les paramètres de confidentialité sont limités (bien que simple à comprendre) et ils n'offrent pas la possibilité de préciser quelle part d'information peut être partagée et avec quels utilisateurs.
- Si un utilisateur décide d'ajouter des informations personnelles (non demandées durant l'inscription) à leur profil Skyrock, ces informations sont automatiquement affichées sur le profil. Cependant, les utilisateurs ne sont pas clairement informés de cet affichage automatique, et de fait, ne sont pas conscients que cette information va être visible pour tous les utilisateurs, au-delà de leur liste de contacts approuvée.

Evaluation des principes dans l'auto-déclaration

<i>Principe</i>	<i>Très satisfaisant</i>	<i>Plutôt satisfaisant</i>	<i>Non satisfaisant</i>
1		x	

2	x		
3	x		
4		x	
5	x		
6	x		
7	x		

Implémentation de l'auto-déclaration sur le site du réseau social

<i>Principe</i>	<i>Très satisfaisant</i>	<i>Plutôt satisfaisant</i>	<i>Non satisfaisant</i>
1	x		
2		x	
3		x	
4	x		
6		x	