

CODE DE CONDUITE HEBERGEMENT (CCH)

Procédure de notification et de retrait de contenu illicite

PREAMBULE

La simsa – swiss internet industry association – a élaboré le présent Code de conduite Hébergement (ci-après "CCH") pour présenter aux fournisseurs d'hébergement suisses les principes de comportement adaptés aux nouvelles technologies pour gérer les contenus illicites, établir ces principes au sens de normes dans la branche, consolider la sécurité juridique et simplifier pour les personnes concernées par des contenus illicites la procédure à l'encontre des personnes à l'origine de ces contenus.

Avec la procédure de notification et de retrait de contenu illicite définie dans le CCH, la simsa applique des principes de comportement qui sont déjà mis en œuvre au moyen d'instruments d'autorégulation par les fournisseurs de services Internet (ISP) et les associations d'hébergeurs à l'échelle européenne et mondiale. En vue de l'élaboration du CCH, la simsa a pris connaissance des conditions qui imposent des régulations, notamment aux Etats-Unis et dans l'Union européenne, à savoir dans les Etats membres, des procédures dites de notification et retrait de contenu illicite, ainsi que des prérogatives qui en découlent en matière de responsabilité pour les hébergeurs. A ce propos, la simsa retient que dans l'Union européenne, ce cadre de régulation n'est pas le même qu'en Suisse.

Avec la publication de ce CCH, la simsa reconnaît d'ailleurs les efforts du Conseil de l'Europe et les travaux du comité sur les nouveaux médias du Conseil de l'Europe qui incitent les ISP à participer à des projets de régulation pour atteindre des objectifs nationaux en la matière sur Internet, et qui reconnaissent et favorisent ainsi le potentiel d'auto-organisation et d'autorégulation des ISP. Elle a également consulté les lignes directrices visant à la protection des droits de l'homme sur Internet à l'attention des ISP (Human Rights Guidelines for Internet Service Providers) élaborées par le Conseil de l'Europe en collaboration avec l'Association européenne des fournisseurs de services Internet (EuroISPA). A ce propos, elle salue la volonté de montrer l'importance de l'autorégulation dans le domaine d'Internet.

A titre d'intermédiaires sur Internet, les hébergeurs jouent un rôle essentiel. Ils sont à l'origine de la communication via Internet. Unis dans la volonté de promouvoir le potentiel économique, social et culturel de leurs services, ils déclarent se soumettre aux principes de comportement suivants.

1. OBJET ET NATURE JURIDIQUE

Le CCH représente une convention de comportement pour la gestion des avis de contenus potentiellement illicites. Il s'agit en l'occurrence d'un acte d'autorégulation volontaire.

2. DESTINATAIRES ET CHAMP D'APPLICATION

Le CCH s'adresse aux entreprises et particuliers soumis au droit suisse qui exploitent des services d'hébergement. Les services d'hébergement sont des services qui permettent aux exploitants de sites Internet et d'application de sauvegarder des contenus, de les traiter et les rendre publiquement accessibles à des tiers (ci-après "services d'hébergement").

Les prestations dépassant le cadre des simples services d'hébergement de l'hébergeur sortent du champ d'application du CCH. Ne sont pas concernés notamment les services d'accès Internet ainsi que les services pour la sauvegarde, le traitement et la transmission de contenus à des tiers dans un domaine non public (par ex. les services en nuage).

3. LIEN AVEC LE LABEL DE QUALITE SIMSA "SWISS QUALITY HOSTING"

Le CCH est censé aider tous les hébergeurs, même s'ils ne sont pas membres de la simsa, à se comporter conformément à la loi. Les hébergeurs détenteurs du label de qualité "Swiss Quality Hosting" sont tenus de respecter le CCH conformément au règlement régissant le label. Les hébergeurs non détenteurs du label sont libres d'appliquer le CCH, un outil utile.

4. DEFINITIONS

- 4.1 Contenu illicite: les contenus qui enfreignent les droits de tiers, notamment les droits immatériels au sens large (par exemple les droits d'auteurs ou les droits des marques) et les droits de la personnalité, ou qui portent atteinte à la loi (notamment dans les domaines de la pornographie, de la représentation de la violence, du racisme et de la diffamation).
- 4.2 Client: client avec lequel l'hébergeur a conclu un contrat portant sur les services d'hébergement.
- 4.3 Notification: signalement du caractère illicite d'un contenu rendu public par un client de l'hébergeur. A ce propos, il est nécessaire que l'auteur de la notification soit concerné par la prétendue infraction juridique davantage qu'un tiers ou que l'opinion publique: la personne visée en cas d'infraction aux droits de la personnalité (ou son représentant), la personne considérée comme détentrice des droits de propriété ou licence sur les contenus en cas d'infraction aux droits immatériels. Pour les délits officiels, la personne qui émet la notification n'a pas besoin d'être concernée en particulier.

Sur les plans matériel et formel, la notification doit contenir au moins les indications suivantes: (a) nom et adresse de l'auteur de la notification; (b) justification de la manière dont la personne est concernée par le contenu (sauf délits officiels); (c) adresse URL de la page ou de la rubrique en question; (d) désignation précise des contenus illicites; (e) justification du caractère illicite des contenus.

5. AUCUN DEVOIR DE SURVEILLANCE

Les hébergeurs fournissent à titre d'intermédiaire sur Internet une infrastructure qui permet aux exploitants de sites Internet et d'applications de sauvegarder des contenus, les traiter et les rendre publiquement accessibles à des tiers. Les hébergeurs n'ont pas connaissance des contenus que leurs clients sauvegardent, traitent et rendent accessibles publiquement. Ils ne sont également pas tenus à surveiller activement les contenus. Seul le client est responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rend publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement.

Les devoirs de l'hébergeur définis dans le CCH servent à simplifier, pour les personnes concernées par des contenus illicites, la procédure à l'encontre des personnes à l'origine de ces contenus.

6. NOTIFICATION ET NOTIFICATION

- 6.1 Pour chaque notification reçue, l'hébergeur contrôle si elle remplit les conditions matérielles et formelles définies au chiffre 4.3. Chez l'hébergeur, l'évaluation de ces conditions peut être réalisée par une personne non spécialisée en droit.
- 6.2 Si la notification reçue ne remplit pas (entièrement) les conditions formelles et/ou matérielles selon le chiffre 4.3, l'hébergeur demande à l'auteur de la notification des compléments d'information dans un délai de deux jours ouvrables suivant sa demande. Si l'auteur de la notification ne la complète pas dans le délai imparti ou si les compléments ne suffisent pas pour remplir (entièrement) les conditions formelles et/ou matérielles selon le chiffre 4.3, l'hébergeur ne poursuit pas le traitement de la notification en question.
- 6.3 Si la notification reçue remplit (entièrement) les conditions formelles et/ou matérielles selon le chiffre 4.3, l'hébergeur envoie en principe dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la réception de la notification un message au client ainsi qu'à l'auteur de la notification.
- a) Dans son message, l'hébergeur informe le client de la réception de la notification, qu'il lui transmet. L'hébergeur signale au client qu'il est seul responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rend publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement. Il lui demande de supprimer les contenus faisant l'objet de la notification ou d'en justifier le caractère légal dans une prise de position à l'attention de l'auteur de la notification. L'hébergeur signale également au client qu'il peut être tenu d'indemniser l'hébergeur pour les frais induits par la défense des droits de tiers et pour tout autre dommage éventuel. L'hébergeur peut réclamer le versement d'une garantie de sécurité au client pour se prémunir contre ce dommage. Dans les cas manifestes, l'hébergeur peut aussi directement procéder selon le chiffre 7.
 - b) Dans son message à l'auteur de la notification, l'hébergeur confirme la réception de la notification et l'informe du message envoyé au client. L'hébergeur si-

gnale à l'auteur de la notification que le client est seul responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rend publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement. Il l'informe également que l'hébergeur n'est pas autorisé à divulguer des données concernant ses clients. Au lieu de cela, l'hébergeur indique à l'auteur de la notification comment trouver l'identité du détenteur d'un nom de domaine (par ex. dans les bases de données consultables sur Internet) et lui transmet les coordonnées des services nationaux qui peuvent l'aider à faire valoir ses droits. Dans les cas manifestes, l'hébergeur peut aussi directement procéder selon le chiffre 7.

7. NOTIFICATION ET DE RETRAIT DE CONTENU ILLICITE

- 7.1 Si la notification reçue remplit (entièrement) les conditions formelles et matérielles du chiffre 4.3 et s'il est très probable qu'elle concerne des contenus illicites ou si l'hébergeur risque d'être tenu responsable sur le plan pénal ou civil, ce dernier peut décider librement de bloquer partiellement ou complètement l'accès au site Internet en question jusqu'à ce que l'affaire ait été réglée entre les personnes concernées ou par des tribunaux ou autorités.
- 7.2 Immédiatement avant ou après le blocage, l'hébergeur signale au client la réception de la notification. Il lui transmet la notification en question et l'informe des raisons du blocage. Parallèlement, l'hébergeur informe l'auteur de la notification au sujet du blocage et du courrier envoyé au client. L'hébergeur décide librement de dénoncer les actes répressibles au Service national de coordination de la lutte contre la criminalité sur Internet (SCOCI) ou aux autorités de poursuite pénale.
- 7.3 Le point de vue d'une personne non spécialisée en droit est suffisant pour l'évaluation de la notification et prise de décision en matière de blocage et de dénonciation.

8. SECURITE CONTRACTUELLE ENVERS LE CLIENT

- 8.1 L'hébergeur s'assure que les contrats conclus avec le client contiennent au moins les dispositions et remarques suivantes:
 - a) Le client utilise les services d'hébergement dans le respect des lois en vigueur. Le client est seul responsable des contenus qu'il sauvegarde, traite ou rend publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement.
 - b) L'hébergeur n'assume aucun devoir de surveillance en ce qui concerne les contenus hébergés. Il peut cependant consulter les contenus après réception d'une notification sous réserve de respect des conditions régissant la procédure de notification et de retrait de contenu illicite, ou sur ordre des tribunaux ou des autorités. L'hébergeur conserve le droit de procéder à des contrôles par sondage même en l'absence de notification.

- c) L'hébergeur a le droit de bloquer complètement ou partiellement l'accès au site Internet du client et de suspendre les services d'hébergement i) si les conditions de la procédure de notification et de retrait de contenu illicite mentionnée dans ses CGV ou via une mention du CCH dans ses CGV sont remplies ou ii) si l'hébergeur y est contraint par un tribunal ou une autorité ou s'il risque d'être tenu responsable sur le plan pénal ou civil, ou iii) si un contrôle par sondage identifie des contenus très probablement illicites au sens du chiffre 4.1.
- d) L'hébergeur décrit la procédure de notification et de retrait de contenu illicite dans ses CGV ou fait référence au CCH dans ses CGV. De préférence, il publie le CCH sur son site Internet. Le client est tenu de s'informer sur la procédure de notification et de retrait de contenu illicite. Il prend connaissance et accepte le fait que l'hébergeur peut résilier avec effet immédiat le contrat qui le lie au client si ce dernier ne respecte pas ses directives en matière de procédure de notification et de retrait de contenu illicite conformément à la description dans les CGV et/ou le CCH.
- e) Sur ordre des tribunaux ou des autorités, l'hébergeur est autorisé et tenu de communiquer l'identité du client à ces derniers ou à des tiers.
- f) L'hébergeur a le droit de facturer au client les frais induits par le traitement d'une notification. Le client peut être tenu d'indemniser l'hébergeur en cas d'éventuel autre dommage que l'hébergeur pourrait subir en raison des prétentions que des tiers pourraient faire valoir. L'hébergeur peut réclamer le versement d'une garantie de sécurité au client pour se prémunir contre ce risque. Si aucune garantie de sécurité n'est versée, l'hébergeur peut suspendre ses prestations.

9. MESURES ORGANISATIONNELLES INTERNES

L'hébergeur prend les mesures organisationnelles internes pour le traitement rapide des notifications. Il désigne une personne responsable des notifications de contenus illicites et communique sur son site Internet comment et à qui envoyer les notifications en vue de l'application de la procédure de notification et de retrait de contenu illicite (formulaire en ligne par exemple).

10. MODELES DE LETTRE

La simsa fournit à ses membres des modèles pour les messages aux clients et aux auteurs de notifications mentionnés dans le CCH.

11. AUCUNE RESPONSABILITE ASSUMEE PAR LA SIMSA

Le CCH représente un outil d'auto-régulation volontaire. Compte tenu du flou juridique ambiant dans le domaine de la responsabilité en matière de services Internet, la simsa ne peut pas garantir que le respect du CCH prémunit les hébergeur contre des poursuites ou prétentions d'ordre pénal ou en matière de responsabilité civile.

12. ENTREE EN VIGUEUR

Le présent Code de conduite Hébergement est entré en vigueur le 1^{er} février 2013.

simsa, le 1^{er} février 2013, version publique (sans modèle) 1.0