



# Assemblée générale

Distr. générale  
24 décembre 2024  
Français  
Original : anglais

## Conseil des droits de l'homme

### Cinquante-sixième session

18 juin-12 juillet 2024

Points 2 et 3 de l'ordre du jour

### Rapport annuel du Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme et rapports du Haut-Commissariat et du Secrétaire général

Promotion et protection de tous les droits de l'homme,  
civils, politiques, économiques, sociaux et culturels,  
y compris le droit au développement

## Lutte contre le cyberharcèlement des personnes handicapées

### Rapport du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme\*

#### Résumé

Le présent rapport, soumis en application de la résolution [51/10](#) du Conseil des droits de l'homme, porte sur les expériences vécues par les personnes handicapées en matière de cyberharcèlement et sur les cadres des droits de l'homme dans lesquels leurs droits s'inscrivent. Il décrit les tendances dominantes et les principales difficultés à surmonter pour lutter efficacement contre le cyberharcèlement des personnes handicapées, ainsi que les pratiques et les interventions prometteuses en la matière. Il se termine par une série de recommandations tendant à aider les personnes, les communautés, les États et les entreprises du numérique à trouver des solutions au cyberharcèlement des personnes handicapées qui soient respectueuses des droits et à garantir la participation des personnes handicapées à l'environnement numérique et leur accès aux avantages qu'il présente.

\* La version originale du présent rapport a été soumise aux services de conférence après la date prévue pour que l'information la plus récente puisse y figurer.



## I. Mandat et portée

1. Dans sa résolution 51/10, le Conseil des droits de l'homme a prié le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) d'établir un rapport sur la lutte contre le cyberharcèlement des personnes handicapées, en y recensant les tendances et les difficultés récentes, ainsi que les principes, les garanties et les meilleures pratiques applicables en matière de droits de l'homme.

2. Le présent rapport s'appuie sur les contributions de 17 États et organisations de la société civile<sup>1</sup>. Il s'appuie également sur les travaux entrepris par le Haut-Commissariat sur le cyberharcèlement des enfants, et s'inspire des idées échangées au cours d'une réunion-débat sur le même sujet organisée par le Conseil des droits de l'homme à sa cinquante-quatrième session<sup>2</sup>.

3. Dans le présent rapport, le Haut-Commissariat rappelle combien il importe d'adopter une approche de la lutte contre le cyberharcèlement qui soit fondée sur les droits des personnes handicapées. Il y expose les principes et cadres relatifs aux droits de l'homme applicables au concept de cyberharcèlement des personnes handicapées (sect. II et III), les tendances et les difficultés récentes liées à la prévention et à la recherche de solutions efficaces (sect. IV), les pratiques prometteuses en ce qui concerne la prévention des risques et la lutte contre le cyberharcèlement (sect. V) et les recommandations tendant à aider les parties prenantes à lutter contre le cyberharcèlement des personnes handicapées (sect. VI).

## II. Aperçu

4. S'il n'existe pas de définition formelle du « cyberharcèlement » en droit international des droits de l'homme, ce terme est fréquemment utilisé pour décrire des comportements préjudiciables dans les espaces numériques. Dans sa résolution 51/10, le Conseil des droits de l'homme s'est dit conscient que le cyberharcèlement pouvait se définir comme un acte intentionnel commis contre une victime par un individu ou un groupe au moyen de formes de communication électroniques, généralement de manière répétée et prolongée, et qui se caractérisait souvent par un déséquilibre de pouvoir. La Représentante spéciale du Secrétaire général chargée de la question de la violence contre les enfants a donné une interprétation similaire, tandis que le Secrétaire général a utilisé une formulation légèrement différente, notant que le cyberharcèlement impliquait l'affichage ou l'envoi de messages électroniques, y compris des images ou des vidéos, visant à harceler, menacer ou cibler une autre personne<sup>3</sup>. Selon le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), l'intimidation en ligne (synonyme du terme cyberharcèlement) est une forme d'intimidation (ou harcèlement) exercée au moyen des technologies numériques et il s'agit d'un comportement répétitif visant à faire naître la peur, la colère ou la honte chez les victimes<sup>4</sup>. Ainsi, le terme cyberharcèlement désigne à la fois des actes qui constituent des infractions pénales, comme les menaces de violence, l'extorsion et la fraude, et des actes qui ne sont pas de nature criminelle.

5. À certains égards, des parallèles peuvent être établis entre le cyberharcèlement et les formes traditionnelles de harcèlement, tandis qu'à d'autres égards, le cyberharcèlement pose de nouveaux défis qui nécessitent de nouvelles approches. Tout comme le cyberharcèlement, d'autres formes de harcèlement s'articulent autour de déséquilibres de pouvoir réels ou perçus, ainsi que d'actes intentionnels de maltraitance qui peuvent entraîner des dommages physiques, psychologiques et sociaux à long terme<sup>5</sup>. Cependant, le cyberharcèlement peut

<sup>1</sup> Les contributions reçues peuvent être consultées dans leur intégralité sur le site Web du HCDH à l'adresse suivante : <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2024/call-input-human-rights-council-resolution-5110-cyberbullying-against-persons>.

<sup>2</sup> Voir HCDH, « Human Rights Council holds panel discussion on cyberbullying against children », 27 septembre 2023. L'enregistrement vidéo de la réunion-débat est disponible à l'adresse suivante : <https://webtv.un.org/en/asset/k1m/k1mo6jr0hn>.

<sup>3</sup> A/73/265, par. 12.

<sup>4</sup> Voir UNICEF, « L'intimidation en ligne : qu'est-ce que c'est et comment y mettre fin ? Les questions que se posent les jeunes sur l'intimidation en ligne », dernière mise à jour en février 2024.

<sup>5</sup> Voir la résolution 77/201 de l'Assemblée générale.

être diffusé plus rapidement, avoir une plus grande portée et une dynamique de maltraitance qui ne serait pas possible en personne<sup>6</sup>. Il peut se produire dans l'anonymat et à grande échelle, ce qui enhardit les auteurs des faits, qui agissent avec un sentiment d'impunité et d'invisibilité. En outre, les victimes ne peuvent pas échapper au cyberharcèlement en se retirant d'un lieu physique. Au contraire, le cyberharcèlement peut suivre les victimes chez elles, non seulement en dépit de l'isolement, mais souvent en s'appuyant sur lui, aggravant ainsi les dommages psychologiques<sup>7</sup>. Les cas de cyberharcèlement laissent des traces numériques durables qui sont accessibles pendant des années et qui causent des dommages récurrents lorsqu'ils refont surface. Cette dynamique peut poser des difficultés nouvelles à ceux qui ont l'expérience de la lutte contre les cas traditionnels de harcèlement. De plus, le harcèlement et le cyberharcèlement peuvent interagir et s'entretenir mutuellement, formant ce que le Secrétaire général a appelé un « continuum de comportements dommageables »<sup>8</sup>.

6. Le Comité des droits de l'enfant a reconnu que le cyberharcèlement, comme d'autres types de harcèlement, était une forme de violence mentale<sup>9</sup>. Bien qu'il soit particulièrement répandu chez les enfants, le cyberharcèlement touche des personnes de tous âges et de tous horizons. Il peut se produire sur toute une série de médias et de plateformes, notamment par le biais de textos, de courriels, de médias sociaux, d'applications de rencontres, d'applications de jeux, de sites Web, de forums de discussion et d'autres forums en ligne. Il peut prendre diverses formes directes et indirectes, telles que des messages de menace, d'intimidation ou de harcèlement, y compris des images ou des vidéos, l'usurpation d'identité, la divulgation d'informations intimes ou confidentielles (outing), la divulgation malveillante d'informations personnelles (doxing), le harcèlement obsessionnel (stalking) ou des attaques personnelles, y compris des salves d'insultes, ou des actes ayant pour but l'exclusion sociale de la victime. Le cyberharcèlement peut également se produire sans qu'un seul mot soit écrit, par l'utilisation de symboles, d'autocollants (stickers), d'émoticônes, de sondages nuisibles ou d'actes délibérés d'exclusion des espaces numériques. Il serait vain de tenter de dresser la liste exhaustive de tous les comportements et toutes les actions susceptibles de constituer une forme de cyberharcèlement, car les comportements changent en même temps que les technologies et plateformes numériques sur lesquelles ils se produisent.

7. Face à l'utilisation croissante des technologies numériques dans la société moderne, les obstacles qui empêchent ou risquent d'empêcher le public de participer utilement aux échanges dans les espaces numériques peuvent avoir des effets négatifs sur plusieurs droits de l'homme, notamment le droit d'accès à l'information, la liberté d'opinion et d'expression, le droit de participer à la vie publique et politique, le droit à l'éducation, le droit à l'égalité et à la non-discrimination, le droit à la santé, y compris la santé mentale, le droit au respect de la vie privée, le droit à un travail décent et le droit au respect de la dignité de la personne humaine. Le phénomène du cyberharcèlement illustre bien le caractère indissociable, interdépendant et intimement lié des droits de l'homme.

8. Le cyberharcèlement touche de manière disproportionnée les groupes marginalisés et les personnes en situation de vulnérabilité, y compris les personnes handicapées. Lorsqu'il vise des personnes handicapées, il peut contribuer à l'exclusion et à la maltraitance de ces personnes. Des études ont montré que les personnes handicapées étaient beaucoup plus susceptibles que les autres personnes de subir le cyberharcèlement, et qu'elles pouvaient même se retirer complètement des espaces numériques en raison de la maltraitance en ligne<sup>10</sup>.

<sup>6</sup> Voir *Ending the Torment: Tackling Bullying from the Schoolyard to Cyberspace* (publication des Nations Unies, 2016).

<sup>7</sup> Voir la déclaration faite par l'Autriche au nom d'un groupe d'États à la réunion-débat.

<sup>8</sup> [A/73/265](#), par. 12.

<sup>9</sup> Voir Comité des droits de l'enfant, observation générale n° 13 (2011), par. 21 (al. g) : « la violence mentale peut inclure l'intimidation psychologique et le bizutage par des adultes ou d'autres enfants, y compris par le biais des technologies de l'information et de la communication telles que les téléphones portables et l'Internet (connu sous le nom de "cyberintimidation") ». Voir aussi Comité des droits de l'enfant, observation générale n° 25 (2021), par. 81.

<sup>10</sup> Voir la contribution de Maat for Peace, Development and Human Rights Association ; Robin M. Kowalski et Allison Toth, « Cyberbullying among youth with and without disabilities », *Journal of Child and Adolescent Trauma*, vol. 11, n° 1 (mars 2018), p. 7 à 15 ; Anti-Bullying Alliance,

Les personnes handicapées sont plus exposées que les autres personnes aux discours de haine, à la violence et à la maltraitance dans l'environnement numérique<sup>11</sup>. Des études montrent également que les enfants et les jeunes ayant un handicap intellectuel sont plus susceptibles que les autres de faire l'objet de cyberharcèlement et d'en subir durablement les effets dommageables<sup>12</sup>.

9. Le cyberharcèlement peut avoir des conséquences physiques, psychologiques, éducatives et sociales durables. L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a décrit les effets du cyberharcèlement comme étant un problème majeur de santé publique, qui peut avoir pour conséquences l'anxiété, l'insomnie, la peur et même le suicide<sup>13</sup>. Le cyberharcèlement peut également avoir des effets négatifs sur les résultats scolaires et conduire à la dépression, à l'isolement social, à l'usage de substances et au chômage<sup>14</sup>.

10. Le cyberharcèlement entrave également la réalisation de l'objectif de développement durable n° 4, qui consiste à assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie, et de l'objectif 16, qui consiste à promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous, notamment en mettant fin à toutes les formes de violence à l'égard des enfants.

11. Les technologies numériques peuvent être porteuses de transformation et favoriser l'autonomisation des personnes handicapées, notamment en les aidant à vivre de manière indépendante et en élargissant les possibilités d'accès aux soins de santé, aux loisirs, à l'éducation, à l'emploi et à la participation à la vie publique<sup>15</sup>. Les efforts visant à lutter contre le cyberharcèlement des personnes handicapées doivent être axés sur une conception et un développement réfléchis et inclusifs, et centrés sur l'autonomie, le choix et l'action des personnes handicapées.

12. Les effets négatifs du cyberharcèlement sur les personnes handicapées s'étendent bien au-delà de cette communauté. Le fait que les personnes handicapées ne puissent pas s'exprimer ou maintenir leur présence dans les espaces numériques rend ces espaces moins diversifiés, moins vivants et moins instructifs, et, en fin de compte, plus restreints. La valeur des espaces numériques est inextricablement liée à l'inclusivité.

### III. Cadre juridique

13. Les instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme prévoient des normes et des obligations applicables au cyberharcèlement des personnes handicapées, telles que les principes de non-discrimination, d'égalité, de dignité et d'accessibilité de l'information et de la technologie.

---

« Evidence on online abuse », février 2018, disponible à l'adresse <https://committees.parliament.uk/writtenevidence/86982/pdf/>.

<sup>11</sup> Voir European Disability Forum, « EDF recommendations on EU initiatives on hate speech and hate crime », avril 2021.

<sup>12</sup> Voir, par exemple, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), « Violence and bullying in educational settings: the experience of children and young people with disabilities », 2021.

<sup>13</sup> Voir, par exemple, les déclarations faites par le Kazakhstan, le Luxembourg, la Malaisie et l'Office international de l'enseignement catholique à la réunion-débat, et les contributions de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth, ainsi que de Maat for Peace, Development and Human Rights Association.

<sup>14</sup> Voir les communications de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International, de l'Union européenne des jeunes sourds et de l'Association Maat pour la paix, le développement et les droits de l'homme ; et la déclaration faite par la Haute-Commissaire adjointe des Nations Unies aux droits de l'homme à la réunion-débat.

<sup>15</sup> Les obligations faites aux États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées pour ce qui est de garantir ces droits sont énoncées aux articles 19, 27, 29 et 30 de la Convention.

## A. Obligations des États

14. Selon les termes de l'article 3 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, les principes généraux de la Convention sont notamment le respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie individuelle et de l'indépendance des personnes, la participation et l'intégration pleines et effectives à la société et le respect de la différence. L'article 3 énumère également les principes généraux suivants : la non-discrimination, l'égalité des chances, l'accessibilité, l'égalité entre les hommes et les femmes et le respect du développement des capacités de l'enfant handicapé. Selon l'article 5 de la Convention, l'obligation de promouvoir l'égalité et la non-discrimination impose notamment aux États parties de veiller à la mise en place d'aménagements raisonnables, tels que définis à l'article 2.

15. Conformément à l'article 9 de la Convention, relatif à l'accessibilité, les États parties ont l'obligation de prendre des mesures appropriées pour que les personnes handicapées aient accès, sur la base de l'égalité avec les autres, aux technologies numériques et que les espaces numériques soient inclusifs. Sachant que le discours public et politique se tient désormais souvent dans l'espace numérique, l'inégalité d'accès affecte également d'autres droits des personnes handicapées, notamment les droits d'accès à l'éducation, à l'emploi, à la santé et à l'information, ainsi que la liberté d'expression<sup>16</sup>.

16. En vertu de l'article 16 de la Convention, les États parties ont l'obligation de prendre toutes mesures législatives, administratives, sociales, éducatives et autres mesures appropriées pour protéger les personnes handicapées contre toutes formes d'exploitation, de violence et de maltraitance. Cette obligation impose notamment de prendre des mesures pour prévenir la violence perpétrée par le biais des technologies numériques, comme le cyberharcèlement. Les mesures préventives peuvent prendre la forme d'une aide et d'un soutien aux personnes handicapées, ainsi qu'à leur famille, et la mise à disposition d'informations et de services éducatifs sur les moyens d'éviter, de reconnaître et de dénoncer les cas de cyberharcèlement, sous des formes adaptées à l'âge, au genre et au handicap.

17. Le cadre des droits de l'homme impose également aux États de prendre en compte les effets disproportionnés du cyberharcèlement sur les personnes qui font l'objet de formes multiples et croisées de violence et de discrimination, et d'y remédier. La Convention relative aux droits des personnes handicapées exige des États parties qu'ils prennent des mesures pour permettre aux femmes handicapées d'exercer leurs droits humains dans des conditions d'égalité avec les autres. En outre, le Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes a précisé que la discrimination à l'égard des femmes, telle que définie à l'article premier de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, englobait la violence fondée sur le genre dans les environnements créés par la technologie<sup>17</sup>.

18. Conformément à l'article 7 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, les États parties doivent prendre toutes mesures nécessaires pour garantir aux enfants handicapés la pleine jouissance de tous les droits humains, sur la base de l'égalité avec les autres enfants, y compris le droit d'exprimer librement leur opinion sur toutes les questions les intéressant. La Convention relative aux droits de l'enfant dispose que les États parties ont l'obligation de protéger tous les enfants contre la violence lorsqu'ils sont sous la garde d'autrui (art. 19), que les enfants ont droit à la liberté d'expression, y compris la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées (art. 13), et que les enfants handicapés doivent mener une vie pleine et décente, dans des conditions qui garantissent leur dignité, favorisent leur autonomie et facilitent leur participation active à la vie de la collectivité (art. 23). Les deux conventions soulignent l'obligation qu'a l'État de considérer les enfants comme des détenteurs de droits et exigent des États parties qu'ils veillent à ce que, dans toutes les décisions qui concernent les enfants, l'intérêt supérieur de l'enfant soit la considération primordiale<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> Voir les résolutions 50/15 et 53/29 du Conseil des droits de l'homme, et les observations finales CRPD/C/ISR/CO/1, CRPD/C/MNG/CO/2-3 et CRPD/C/TUN/CO/2-3.

<sup>17</sup> Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes, recommandation générale n° 35 (2017), par. 20.

<sup>18</sup> Voir la Convention relative aux droits des personnes handicapées, art. 7 (par. 2), et la Convention relative aux droits de l'enfant, art. 3.

19. Le Comité des droits des personnes handicapées a relevé que le cyberharcèlement faisait de plus en plus partie de la vie des enfants et que le harcèlement en général avait des effets disproportionnés sur les personnes handicapées, en particulier les femmes et les filles handicapées<sup>19</sup>. Il a souligné que l'obligation d'interdire toute discrimination couvrait – entre autres formes de discrimination – le harcèlement, y compris le cyberharcèlement, la cyberhaine et la violence fondée sur le handicap sous toutes ses formes<sup>20</sup>. Il a également souligné qu'il était indispensable de prendre des mesures efficaces pour prévenir le harcèlement afin de garantir le droit à l'éducation inclusive<sup>21</sup>.

20. Le Comité des droits de l'enfant a donné des précisions sur le droit de l'enfant d'être protégé contre toutes les formes de violence. Il a précisé que la violence mentale pouvait inclure le harcèlement (ou « brimades ») et le bizutage psychologiques, y compris par le biais du cyberharcèlement. Il a fait observer que la violence entre enfants, notamment sous forme de harcèlement, portait atteinte non seulement à l'intégrité physique et psychologique et au bien-être de l'enfant à court terme mais avait souvent des effets graves sur son développement, son éducation et son intégration sociale à moyen et à long terme<sup>22</sup>. Il a en outre donné son avis sur les nouvelles possibilités de violence contre les enfants dans l'environnement numérique, considérant le cyberharcèlement comme une forme de cyberagression. Il a souligné que les États devraient prendre des mesures législatives et administratives pour protéger les enfants contre la violence en ligne<sup>23</sup>.

21. La Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées, rappelant les obligations que le droit international des droits de l'homme impose aux États, a relevé avec préoccupation que les progrès des technologies numériques pouvaient aggraver les inégalités et la discrimination existantes, et a souligné qu'il était indispensable d'investir dans les infrastructures, le développement des compétences, la réglementation et les institutions, et de consulter les personnes handicapées et les organisations qui les représentent, pour créer un environnement numérique inclusif et accessible<sup>24</sup>. La Rapporteuse spéciale sur le droit qu'a toute personne de jouir du meilleur état de santé physique et mentale possible a appelé l'attention sur les préoccupations que soulevaient les technologies numériques, soulignant qu'elles pouvaient entretenir notamment le racisme, le sexisme, le capacitisme ou la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre<sup>25</sup>.

22. Dans sa résolution [77/201](#), l'Assemblée générale a demandé à tous les États de protéger les enfants contre le cyberharcèlement, d'apporter un soutien approprié aux enfants qui subissent ou font subir des actes de harcèlement, de produire et d'analyser des données ventilées sur le cyberharcèlement des personnes handicapées, en vue d'élaborer des politiques publiques efficaces, d'adopter des lois sur le cyberharcèlement, selon que de besoin, et de mettre en commun les expériences nationales et les meilleures pratiques<sup>26</sup>.

23. Au sujet des droits de l'enfant dans l'environnement numérique, l'Assemblée générale s'est vivement inquiétée du fait que les enfants handicapés étaient exposés à la stigmatisation, à la discrimination et à l'exclusion et étaient plus que les autres victimes de la violence physique et mentale et de la violence sexuelle, et a demandé aux États de réduire la fracture numérique entre les personnes handicapées et les autres, et de créer pour les enfants handicapés des possibilités de participation inclusive et véritable aux processus décisionnels, pour toutes les questions les concernant, y compris celles relatives à l'environnement numérique<sup>27</sup>.

24. Le cyberharcèlement des personnes handicapées peut également entraver l'exercice des droits des minorités culturelles et linguistiques. Les personnes sourdes ou malentendantes, par exemple, constituent leur propre communauté linguistique ; les langues

<sup>19</sup> Comité des droits des personnes handicapées, observation générale n° 4 (2016) par. 51.

<sup>20</sup> Observation générale n° 6 (2018), par. 18 (al. d).

<sup>21</sup> Observation générale n° 4 (2016), par. 69.

<sup>22</sup> Comité des droits de l'enfant, observation générale n° 13 (2011), par. 21 (al. g)) et 27.

<sup>23</sup> Observation générale n° 25 (2021), par. 81 et 82.

<sup>24</sup> Voir [A/HRC/55/56](#).

<sup>25</sup> [A/HRC/53/65](#), par. 11.

<sup>26</sup> Voir la résolution [77/201](#) de l'Assemblée générale, par. 3.

<sup>27</sup> Voir la résolution [78/187](#) de l'Assemblée générale.

des signes nationales sont considérées à juste titre comme des langues minoritaires et, dans certains pays, elles ont le statut de langue officielle. Selon l'article 21 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, les États parties ont l'obligation de faire en sorte que les personnes handicapées puissent exercer leur droit à la liberté d'expression et d'opinion sur la base de l'égalité avec les autres, notamment en reconnaissant et en favorisant l'utilisation des langues des signes.

## B. Responsabilités des entreprises

25. Le devoir qu'ont les États de protéger les droits de l'homme englobe la protection contre les atteintes aux droits de l'homme mettant en jeu des entreprises, comme le réaffirment les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, qui constituent le cadre principal des responsabilités des entreprises en matière de prévention et d'atténuation des effets néfastes sur les droits de l'homme.

26. Selon le principe 12 des Principes directeurs et le commentaire y relatif, les entreprises ont la responsabilité de respecter tous les droits de l'homme internationalement reconnus, y compris ceux des personnes appartenant à des groupes ou des populations nécessitant une attention particulière, comme les personnes handicapées. Les entreprises du numérique doivent anticiper et atténuer les effets préjudiciables de l'utilisation de leurs produits et services. Afin de s'acquitter de leurs responsabilités, les entreprises doivent avoir en place une politique par laquelle elles s'engagent à respecter les droits de l'homme, une procédure de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et des procédures permettant de remédier, directement ou au moyen d'activités de coopération, aux incidences négatives qu'elles peuvent avoir ou auxquelles elles contribuent<sup>28</sup>.

27. Dans le cadre de son projet B-Tech, le Haut-Commissariat donne des orientations supplémentaires concernant les devoirs des États et les responsabilités des entreprises dans l'espace technologique<sup>29</sup>. Conformément aux Principes directeurs et aux orientations fournies dans le cadre du projet B-Tech, les entreprises devraient adopter une approche fondée sur des principes pour recenser et atténuer les risques qu'elles peuvent entraîner pour les droits de l'homme et devraient faire preuve d'une grande diligence en matière de droits de l'homme pour recenser, prévenir ou atténuer les risques d'effets néfastes. Conformément au principe 18 des Principes directeurs, la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme doit s'appuyer sur des compétences internes et/ou indépendantes externes et comprendre de véritables consultations avec des groupes et autres acteurs concernés susceptibles d'être touchés : dans le cas présent, les personnes handicapées et les organisations qui les représentent. Les États doivent appliquer un ensemble judicieux des mesures disponibles afin de protéger contre les atteintes aux droits de l'homme liées aux produits et services des entreprises et des acteurs non étatiques, notamment des mesures réglementaires et stratégiques, assorties des orientations, des dispositifs d'incitation et des règles de transparence nécessaires.

## IV. Tendances et difficultés récentes

28. La pandémie de COVID-19 a accéléré la transformation numérique des services de base, notamment ceux liés à l'éducation, aux soins de santé, aux services bancaires et aux services sociaux. Si cette transformation peut offrir des avantages particuliers aux personnes handicapées et leur donner les moyens d'agir<sup>30</sup>, elle comporte également le risque d'exposer

<sup>28</sup> Voir [A/HRC/56/50](#).

<sup>29</sup> Voir <https://www.ohchr.org/fr/business/b-tech-project> ; en particulier, voir les documents fondamentaux du projet B-Tech sur la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme et l'utilisation finale (« Key characteristics of business respect for human rights ») et sur les voies de recours (« Access to remedy and the technology sector: understanding the perspectives and needs of affected people and groups » et « Designing and implementing effective company-based grievance mechanisms »).

<sup>30</sup> Pour en savoir plus sur la façon dont la transformation numérique des services sociaux peut permettre un traitement objectif des personnes handicapées, voir la contribution de l'Azerbaïdjan.

davantage les personnes et les groupes vulnérables au cyberharcèlement et à d'autres formes de maltraitance. Dans ce contexte de dépendance accrue à l'égard des services numériques, le cyberharcèlement survient dans un paysage complexe de tendances et de défis, comme indiqué ci-dessous.

## A. Connaissance limitée des incidences du cyberharcèlement sur les personnes handicapées et sur leurs droits et besoins

29. Les recherches récentes sur la lutte contre le cyberharcèlement ne tiennent pas souvent compte des expériences vécues par les personnes handicapées dans les espaces numériques ou de leurs besoins particuliers<sup>31</sup>. On manque en particulier de données ventilées sur la prévalence du cyberharcèlement des personnes handicapées et sur les conséquences sociales, physiques et mentales qu'il entraîne<sup>32</sup>. Les données limitées qui existent se concentrent sur les enfants, bien que des personnes de tous âges soient ciblées. Il convient de rappeler que l'article 31 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées impose aux États parties de recueillir des informations appropriées, y compris des données ventilées, qui leur permettent de formuler et d'appliquer des politiques visant à donner effet à la Convention et qui soient utilisées pour identifier et lever les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'exercice de leurs droits.

30. Les personnes handicapées peuvent être auteurs ou victimes d'actes de cyberharcèlement et peuvent avoir besoin d'aide dans les deux cas, car il est prouvé que les auteurs d'actes de cyberharcèlement sont souvent eux-mêmes des victimes<sup>33</sup>. Les personnes handicapées peuvent également être témoins de cyberharcèlement, expérience qui peut être perçue comme particulièrement stressante par les personnes ayant certaines formes de handicap<sup>34</sup>. Alors que certaines personnes handicapées se heurtent à des obstacles qui les empêchent d'accéder aux espaces numériques, d'autres utilisent la technologie comme un soutien, notamment pour vivre de manière indépendante, et passent plus de temps en ligne que leurs pairs<sup>35</sup>. L'accès des personnes handicapées à l'information sous des formes et dans des langues accessibles est essentiel à leur participation à la vie sociale, politique et économique et à la levée des barrières structurelles qui contribuent à leur exclusion<sup>36</sup>. Compte tenu de la diversité des incapacités et des besoins d'assistance des personnes handicapées, la connaissance de l'ampleur et de la nature du cyberharcèlement de cette communauté demeure extrêmement insuffisante.

31. La méconnaissance du cyberharcèlement sous l'angle du handicap nuit à l'efficacité des initiatives visant à atténuer le phénomène et à y remédier. Les ressources sur la lutte contre le cyberharcèlement sont peu nombreuses et encore plus rares sous des formes accessibles aux personnes handicapées<sup>37</sup>. Le manque de ressources est souvent un frein à la création de supports d'information sous des formes accessibles qui répondent à un large éventail de besoins. Lorsque des campagnes de prévention et de lutte contre le cyberharcèlement sont conçues sous des formes inaccessibles aux personnes handicapées, elles excluent un segment important de leur public<sup>38</sup>. Garantir la participation des personnes

<sup>31</sup> Voir les contributions des Maldives, de la Norvège, de la Tchèque et de la Commission des droits de l'homme de Mexico.

<sup>32</sup> Voir la contribution de la Slovénie ; voir aussi UNESCO et Leonard Cheshire, *School Violence and Bullying of Children with Disabilities in the Eastern and Southern African Region: A Needs Assessment* (Harare, UNESCO, 2022).

<sup>33</sup> Voir la déclaration faite par l'UNICEF à la réunion-débat.

<sup>34</sup> UNESCO, « Violence and bullying in educational settings », p. 4.

<sup>35</sup> Voir Australie, eSafety Commissioner, « How Bad Should It Be Before I Tell Someone? », *Online Abuse Experiences of Adult Australians with Intellectual Disability – Implications for Resource Development* (Melbourne, 2022).

<sup>36</sup> Voir Article 19 : International Centre against Censorship, « Disability and information: what are your rights? », décembre 2018. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.article19.org/wp-content/uploads/2018/12/Disability\\_leaflet\\_English.pdf](https://www.article19.org/wp-content/uploads/2018/12/Disability_leaflet_English.pdf).

<sup>37</sup> Voir la contribution de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth.

<sup>38</sup> Voir les contributions de la Colombie et de NetMission.Asia.

handicapées et des organisations qui les représentent à l'élaboration des interventions et des politiques qui les concernent permet de s'assurer que ces interventions et ces politiques répondent à leurs besoins.

## B. Vie privée et aménagements

32. Le droit international des droits de l'homme, y compris la Convention relative aux droits des personnes handicapées (art. 22), consacre le droit des personnes handicapées à la confidentialité de leurs données personnelles et des données relatives à leur santé. Toutefois, les personnes handicapées se trouvent souvent face à des choix difficiles, comme celui d'utiliser des outils d'assistance ou d'aménagements qui nécessitent ou impliquent la divulgation d'une déficience ou de renoncer à ces solutions afin d'éviter d'être la cible d'actes de cyberharcèlement fondé sur le handicap<sup>39</sup>. Il ressort d'une étude menée par le Conseil de l'Europe que tous les enfants interrogés ont déclaré qu'ils évitaient de divulguer leur handicap en ligne<sup>40</sup>. Les adultes aussi doivent faire des choix difficiles : ils peuvent juger approprié ou nécessaire de divulguer leur handicap dans certains contextes mais constater simultanément que cette divulgation les expose à des risques importants dans d'autres contextes.

## C. Violence sexuelle et fondée sur le genre facilitée par les technologies

33. Les manifestations de violence sexuelle et fondée sur le genre sont un des aspects du cyberharcèlement qui peut également revêtir d'autres formes, telles que la diffusion d'images ou de vidéos intimes ou sexuelles, les menaces violentes, le discours de haine, mais également le sexting, le chantage sexuel, la transmission d'images intimes sans le consentement de la personne concernée, la propagation de rumeurs offensantes, l'usurpation d'identité, le piratage informatique, le doxing, le harcèlement obsessionnel ou la diffusion de commentaires hostiles relevant du harcèlement et de la violence à caractère sexuel<sup>41</sup>. Selon une étude de la Banque mondiale, seule une petite minorité d'États ont mis en place des protections juridiques contre le cyberharcèlement<sup>42</sup>.

34. La violence sexuelle et fondée sur le genre facilitée par les technologies touche de manière disproportionnée les femmes et les filles handicapées, ainsi que les personnes qui subissent d'autres formes de discrimination croisée fondée sur la race, l'appartenance ethnique, l'identité et l'expression de genre, l'orientation sexuelle et d'autres facteurs<sup>43</sup>. Ces risques observés dans les espaces en ligne sont le reflet de ce que l'on constate dans les espaces physiques, où les femmes et les filles handicapées peuvent être confrontées à la violence dix fois plus que les autres femmes et filles<sup>44</sup>.

<sup>39</sup> Voir, par exemple, Laura Lundy *et al.*, « Two clicks forward and one click back: report on children with disabilities in the digital environment », Conseil de l'Europe, octobre 2019 ; Ariana Aboulafia, « Internet privacy is a disability rights issue », Tech Policy Press, 19 janvier 2024.

<sup>40</sup> Voir Lundy *et al.*, « Two clicks forward and one click back » et European Disability Forum, « EDF recommendations ».

<sup>41</sup> Voir la contribution de Maat for Peace, Development and Human Rights Association ; voir aussi : Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes), « FAQ : Harcèlement en ligne, traque obsessionnelle, divulgation de données à caractère personnel et autres formes de violence à l'égard des femmes à l'ère du numérique », disponible à l'adresse suivante : <https://www.unwomen.org/fr/articles/foire-aux-questions/faq-harcelement-en-ligne-traque-obsessionnelle-divulgation-de-donnees-a-caractere-personnel-et-autres-formes-de-violence-a-legard-des-femmes-a-lere-du-numerique>.

<sup>42</sup> Voir Isabel Santagostino Recavarren et Marina Elefante, « Protecting women and girls from cyber harassment: a global assessment », Banque mondiale, 27 novembre 2023.

<sup>43</sup> Voir ONU-Femmes, « FAQ » ; Plateforme des mécanismes d'experts indépendants sur l'élimination de la discrimination et de la violence à l'égard des femmes, « La dimension numérique de la violence à l'égard des femmes abordée par les sept mécanismes de la Plateforme EDVAW – Rapport thématique » (Strasbourg, Conseil de l'Europe, 2022).

<sup>44</sup> Voir Mari Koistinen *et al.*, « Five facts to know about violence against women and girls with disabilities », Banque mondiale, 5 décembre 2019.

35. La violence sexuelle et fondée sur le genre facilitée par les technologies peut contribuer à la violence et à d'autres préjudices hors ligne. Outre ses effets sur la santé mentale et physique des victimes, elle peut également favoriser les agressions physiques<sup>45</sup>. En réalité, certaines situations de cyberharcèlement non seulement relèvent de la violence sexuelle et fondée sur le genre, mais la prolongent. Lorsqu'il ne prévient ni ne réprime de telles violations, l'État manque à sa responsabilité de lutter contre la violence sous toutes ses formes.

36. La dynamique décrite ci-dessus exacerbe la fracture numérique entre les genres autant qu'elle s'en nourrit. Les formes cumulées et croisées de maltraitance dont les femmes et les filles handicapées et d'autres personnes handicapées font l'objet contribuent à la sous-représentation de ces personnes dans les espaces civiques en ligne, ce qui limite un peu plus encore leurs compétences numériques et leur participation à la vie publique<sup>46</sup>. Dans ce cercle vicieux, les violations des droits de l'homme dans le cyberspace ont tendance à éloigner ces personnes de ces lieux d'échange, ce qui les rend encore moins aptes à lutter contre les violations ultérieures.

#### **D. Absence de législation prenant en compte les droits et besoins des personnes handicapées**

37. Le cyberharcèlement pouvant revêtir de nombreuses formes et donner lieu à des expériences très diverses, il est particulièrement difficile de le combattre par la loi. La plupart des pays ne sont pas dotés de protections juridiques, conformes aux normes internationales relatives aux droits de l'homme suffisantes, pour lutter contre les violences et le harcèlement en ligne<sup>47</sup>. Si certaines formes de cyberharcèlement sont désormais réprimées par des textes législatifs et réglementaires, notamment des lois érigeant en infraction pénale l'extorsion, les abus sexuels sur enfants, les menaces de violence ou le harcèlement obsessionnel, d'autres manifestations de ce phénomène restent, bien souvent, hors du champ d'application de la législation en vigueur. Dans d'autres cas, les lois contre le cyberharcèlement visent plus particulièrement les faits commis sur des mineurs, mais ne protègent pas les autres catégories de la population. Compte tenu de la complexité des situations juridiques, les victimes ont du mal à savoir dans quels cas des voies de recours utiles sont disponibles.

38. Face à la grande diversité des expériences vécues par les personnes handicapées, il est indispensable, pour les protéger, de mettre en place des réponses et des interventions nuancées, notamment des approches tendant à faire évoluer les normes sociales et des interventions psychosociales, sanitaires et éducatives permettant une meilleure prise en charge des auteurs d'infractions, des témoins et des victimes. Cette approche nuancée est d'autant plus nécessaire que certaines mesures législatives adoptées aux fins de la lutte contre le cyberharcèlement peuvent elles-mêmes présenter un risque pour les droits de l'homme ou restreindre involontairement la liberté d'expression, par exemple lorsqu'elles sont formulées de manière trop générale ou imprécise<sup>48</sup>.

39. Il est indispensable, si l'on veut mener à bien de telles initiatives, de faire participer activement les personnes handicapées et les organisations qui les représentent à l'élaboration des lois et politiques qui les concernent, et d'établir avec elles des partenariats<sup>49</sup>. En effet, c'est uniquement en comprenant parfaitement, notamment par des études et des collectes de données ventilées par handicap, les expériences de cyberharcèlement vécues par les personnes handicapées que l'on pourra élaborer, de manière réfléchie, des lois, des politiques et des mesures qui répondent aux besoins de ces personnes.

<sup>45</sup> Voir la déclaration faite par International Planned Parenthood Federation au cours de la réunion-débat.

<sup>46</sup> Ibid. ; Andrew Perrin et Sara Atske, « How can we ensure that more people with disabilities have access to digital devices? », Forum économique mondial, 16 septembre 2021.

<sup>47</sup> Voir Santagostino Recavarren et Elefante, « Protecting women and girls from cyber harassment ».

<sup>48</sup> A/HRC/23/40, par. 69. Voir aussi la déclaration faite par la Haute-Commissaire adjointe des Nations Unies aux droits de l'homme à la réunion-débat.

<sup>49</sup> Pour ce qui est de l'importance de s'assurer que les personnes handicapées ont la possibilité de participer activement aux processus de prise de décisions concernant les politiques et les programmes, y compris ceux qui les concernent directement, voir le Préambule de la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

## E. Obstacles au signalement

40. Le préjudice causé par le cyberharcèlement est plus profond lorsque les personnes handicapées ne sont pas en mesure de dénoncer ce qu'elles ont vécu et d'expliquer clairement les atteintes qu'elles subissent en ligne. Elles en sont souvent empêchées par une série d'obstacles. Il est souvent difficile de détecter systématiquement les situations de cyberharcèlement, en raison de l'évolution des normes dans l'environnement numérique, mais également des différences et des incohérences dans la définition de ce phénomène, ce qui empêche le suivi et le signalement des faits qui y sont liés. La définition du cyberharcèlement varie souvent en fonction des plateformes et des espaces numériques, dans lesquels des groupes d'utilisateurs – souvent des enfants – établissent, pour les activités qu'ils mènent en ligne, leurs propres normes, principes éthiques et règles de comportement acceptable<sup>50</sup>.

41. Les personnes qui ont certaines formes de handicap peuvent avoir des difficultés particulières à comprendre quels sont les comportements appropriés à adopter en ligne et à interpréter les nuances de la communication en ligne, et donc avoir plus de mal encore à déterminer à quel moment elles sont face à une situation de cyberharcèlement ou à quel moment des voies de recours utiles sont disponibles<sup>51</sup>. Il est essentiel, y compris pour les soignants, d'être informé de ce qui constitue un acte de cyberharcèlement, car cela permet de détecter les situations dans lesquelles une personne est prise pour cible et de savoir quand et comment elle peut demander réparation, en particulier si elle a un handicap intellectuel, auquel cas elle peut obtenir un accompagnement particulier pour apprendre à maîtriser les espaces numériques<sup>52</sup>.

42. En raison de la stigmatisation sociale et des tabous, les personnes handicapées, en particulier les enfants handicapés, ont du mal à dénoncer les maltraitances dont elles font l'objet<sup>53</sup>. Le cyberharcèlement des personnes handicapées est moins visible pour les parents, les enseignants, les soignants et les aidants que les formes de harcèlement hors ligne, ce qui renforce la tendance générale observée chez les personnes handicapées et d'autres personnes à sous-déclarer les faits de cyberharcèlement<sup>54</sup>.

43. Bien que de nombreuses entreprises interdisent le harcèlement, notamment des personnes handicapées, sur leurs plateformes, on observe dans la pratique de graves lacunes. Les politiques en place sont souvent imprécises et confuses. Le manque d'informations sous des formes faciles à comprendre rend les choses particulièrement difficiles pour les enfants et les adultes ayant un handicap intellectuel, qui peuvent avoir besoin d'outils d'explication et d'accompagnement plus accessibles pour maîtriser ces plateformes. Enfin, les politiques de contenus sont souvent appliquées et exécutées de manière incohérente.

44. En outre, les personnes handicapées expriment un profond sentiment d'impuissance et de désillusion face aux mécanismes de signalement officiels. Selon une étude, plus de 70 % des jeunes sourds estiment qu'il est difficile, après avoir vécu une expérience de cyberharcèlement, d'obtenir de l'aide et 80 % d'entre eux considèrent que signaler un acte de cyberharcèlement aux plateformes de médias sociaux ne sert à rien<sup>55</sup>. De nombreuses victimes de cyberharcèlement, convaincues de l'inutilité d'une telle démarche, choisissent tout simplement de ne pas dénoncer les faits qu'elles ont subis.

<sup>50</sup> Voir les déclarations faites par Yony Tsouna, fondateur et codirecteur de Matzmichim – Israeli Violence Reduction Organization, et Save the Children à la réunion-débat.

<sup>51</sup> Voir la contribution de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth.

<sup>52</sup> Voir Australie, eSafety Commissioner, « *How Bad Should It Be Before I Tell Someone?* ».

<sup>53</sup> Voir la contribution de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth.

<sup>54</sup> Voir Kowalski et Toth, « Cyberbullying among youth ».

<sup>55</sup> Voir la contribution de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth, contenant des informations chiffrées sur un projet de l'European Union of the Deaf Youth intitulé « Deaf Youth against Cyberbullying: Action Kit and Manifesto », dans le cadre duquel des personnes âgées de 15 à 35 ans ont été interrogées dans toute l'Europe.

45. Les obstacles à la communication avec les plateformes de médias sociaux et d'autres entreprises du numérique, notamment l'impossibilité pour les personnes handicapées d'accéder aux services de soutien et aux mécanismes de signalement, peuvent empêcher une communication et un signalement efficaces. Il est donc nécessaire de mener des activités de formation et d'éducation, sous des formes accessibles, aux outils numériques, aux droits et aux recours disponibles.

## F. Risques et effets croisés du cyberharcèlement

46. Les personnes handicapées ne sont pas un groupe homogène et ne vivent pas toutes le cyberharcèlement de la même manière<sup>56</sup>. Outre la diversité des expériences vécues, différentes caractéristiques croisées, notamment l'âge, le genre, la race ou l'appartenance ethnique, la nationalité, la religion, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la langue et le statut socioéconomique ou migratoire, peuvent rendre une personne plus ou moins vulnérable au cyberharcèlement<sup>57</sup>.

47. Si le cyberharcèlement touche des personnes de tous âges, sa prévalence parmi les enfants mérite une attention particulière. On estime que ce phénomène concerne environ un adolescent sur trois dans le monde<sup>58</sup>. La violence numérique est le prolongement de la violence qui existe dans l'espace physique. En effet, des études montrent que les enfants handicapés sont trois à quatre fois plus susceptibles d'être victimes de violence – en ligne et hors ligne – que les autres enfants<sup>59</sup>.

48. D'une manière générale, les effets du cyberharcèlement sur les personnes handicapées ne sont pas suffisamment étudiés, c'est ainsi qu'on ne sait pas précisément comment les caractéristiques croisées influent sur les risques auxquels ces personnes sont exposées et sur les expériences qu'elles ont vécues. Selon des informations préliminaires, le cyberharcèlement peut, par exemple, avoir de graves effets sur les personnes âgées sourdes et contribuer à dégrader leur état de santé et leur qualité de vie<sup>60</sup>. Selon une importante étude menée par l'UNESCO, les apprenants handicapés sont, à tout âge, touchés de manière disproportionnée par le harcèlement<sup>61</sup>. Les données disponibles sont lacunaires et différentes caractéristiques croisées qui aggravent le cyberharcèlement des personnes handicapées méritent d'être étudiées plus avant si l'on veut mettre au point des interventions, des politiques et des mécanismes de soutien adaptés.

## G. Liens complexes entre le cyberharcèlement et la dynamique sociale hors ligne, notamment la solitude

49. Les actes de cyberharcèlement sont plus souvent commis par des personnes connues de la victime, telles que des camarades de classe, des collègues ou d'anciens amis ou partenaires, que par des inconnus<sup>62</sup>. Certaines personnes handicapées peuvent donc être prêtes à tolérer – et à ne pas signaler – de tels actes, qu'elles jugent préférables à l'isolement social et à l'exclusion<sup>63</sup>.

<sup>56</sup> Voir Lundy *et al.*, « Two clicks forward and one click back ».

<sup>57</sup> Voir Niombo Lomba, Cecilia Navarra et Meenakshi Fernandes, *Combating Gender-based Violence: Cyberviolence* (Bruxelles, Union européenne, 2021).

<sup>58</sup> Voir UNESCO, « New data reveal that one out of three teens is bullied worldwide », 1<sup>er</sup> octobre 2018 ; UNICEF, « Sondage de l'UNICEF : Plus d'un tiers des jeunes de 30 pays victimes de harcèlement en ligne », 3 septembre 2019.

<sup>59</sup> UNESCO, « Violence and bullying in educational settings », p. 2.

<sup>60</sup> Voir la contribution de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth.

<sup>61</sup> UNESCO, « Violence and bullying in educational settings », p. 14.

<sup>62</sup> Voir, par exemple, la déclaration faite par M. Tsouna à la réunion-débat ; UNESCO, « Violence and bullying in educational settings » ; Robert Preidt, « Your kid's cyberbully is more likely to be their friend », CBS News, 22 août 2016.

<sup>63</sup> Par exemple, UNESCO, « Violence and bullying in educational settings », p. 4.

50. La solitude et l'isolement poussent souvent les personnes à passer plus de temps en ligne, ce qui crée un cercle vicieux dans lequel la solitude accroît la vulnérabilité et l'exposition au cyberharcèlement. Parallèlement, le fait d'être victime de cyberharcèlement contribue au sentiment de solitude et à une plus faible estime de soi. Considérant la solitude en général comme une menace urgente pour la santé publique, l'OMS a fait du lien social une priorité de santé mondiale<sup>64</sup>. Si la technologie numérique peut jouer un rôle moteur dans le renforcement du lien social, il est important de faire en sorte que le cyberharcèlement ne prive pas les personnes handicapées des bienfaits procurés par cette technologie.

51. Le cyberharcèlement peut également aggraver le traumatisme des personnes qui subissent déjà des formes traditionnelles de harcèlement. Pour mieux lutter contre le cyberharcèlement, il faut à la fois prendre en compte la dynamique sociale hors ligne, notamment les questions liées aux inégalités sociales et économiques profondément ancrées, lutter contre le traitement discriminatoire des femmes et des minorités sexuelles, et maîtriser les dynamiques sociales complexes de l'enfance<sup>65</sup>.

## **H. Effets involontaires des contre-mesures sur d'autres droits de l'homme**

52. Les mesures prises pour lutter contre le cyberharcèlement peuvent incidemment nuire à l'exercice de toute une série d'autres droits. Les initiatives visant à réduire ce phénomène peuvent, par exemple, avoir pour effet imprévu de menacer la liberté d'expression et de restreindre l'espace civique et l'expression citoyenne.

53. Si aucune précaution n'est prise, les interventions visant à détecter et à supprimer les contenus pouvant constituer un cas de cyberharcèlement peuvent avoir des effets délétères sur les droits humains, notamment les droits des personnes handicapées. Par exemple, l'action menée pour éliminer ce qu'on qualifie d'« informations mensongères » sur les personnes handicapées pourrait, du fait de l'adoption de lois et de politiques imprécises ou trop générales et d'un manque de transparence dans leur application, conduire involontairement à réprimer une prise de parole légitime et protégée<sup>66</sup>. Quant aux interventions qui visent à supprimer ou à réduire la visibilité des contenus susceptibles de déclencher des actes de cyberharcèlement de personnes handicapées, elles sont susceptibles de porter atteinte au droit d'expression de ces personnes, ainsi qu'à leur droit d'accès à l'information sur les plateformes numériques. Il est impératif, pour bien appliquer les politiques de tolérance zéro tendant à éliminer le cyberharcèlement, que les États et les entreprises du numérique prennent en compte le cadre international relatif aux droits de l'homme dans son intégralité et les conséquences imprévues de la lutte contre ce phénomène.

## **V. Pratiques prometteuses**

### **A. Renforcer la prise de conscience et le pouvoir d'action des personnes handicapées dans les espaces numériques**

54. En matière de lutte contre le cyberharcèlement, plusieurs initiatives mettent l'accent sur des approches préventives qui encouragent l'autonomisation des personnes handicapées dans les espaces numériques, notamment au moyen de mesures visant à garantir leur pouvoir d'action et leur autonomie. Des interventions créatives ont été mises en place pour doter les personnes, notamment les personnes handicapées, des compétences numériques nécessaires pour détecter et combattre le cyberharcèlement. Si de telles initiatives, souvent menées par des acteurs de la société civile, jouent un rôle important en aidant les personnes à maîtriser

<sup>64</sup> Voir <https://www.who.int/fr/news/item/15-11-2023-who-launches-commission-to-foster-social-connection>.

<sup>65</sup> Voir la résolution 75/166 de l'Assemblée générale.

<sup>66</sup> Pour des informations sur les effets négatifs des lois, ainsi que des politiques et pratiques des entreprises visant à lutter contre la désinformation, voir, par exemple, A/77/287, par. 41 à 45, et A/HRC/47/25, par. 56 à 58, 70 et 71.

efficacement et en toute sécurité les espaces numériques, elles ne sauraient remplacer les mesures que les États et les entreprises doivent adopter pour s'acquitter de leurs obligations et responsabilités en matière de droits de l'homme.

55. Selon Maat for Peace, Development and Human Rights, organisation non gouvernementale (ONG) basée en Égypte, des campagnes d'éducation ont été menées au Maroc à l'intention des personnes malentendantes. Élaborées en langue des signes, ces campagnes et formations ont pour but de faire mieux connaître les enjeux de la sécurité numérique<sup>67</sup>.

56. En Finlande, KiVa, programme de recherche sur la lutte contre le cyberharcèlement, propose des jeux de rôle et des jeux vidéo qui visent à renforcer l'empathie et à sensibiliser les victimes aux actions à mener face au harcèlement, notamment le cyberharcèlement<sup>68</sup>.

57. Dans des pays comme l'Indonésie, les Îles Salomon et le Viet Nam, le programme Swipe Safe, mis au point par ChildFund Australia, propose aux jeunes une formation sur la sécurité numérique, notamment sur les éléments de sécurité des applications les plus connues, ainsi que des exercices afin de mieux appréhender les risques que peuvent poser les espaces en ligne<sup>69</sup>.

58. En Italie, la police nationale a réalisé, en collaboration avec l'Institut national d'enseignement supérieur Cine-TV Roberto Rossellini de Rome, un documentaire mettant en scène un champion paralympique dans le cadre d'une campagne de prévention du cyberharcèlement. L'Observatoire de la sécurité contre les actes de discrimination, qui relève du Ministère de l'intérieur, a pour sa part lancé, à l'occasion du concours Eurovision de la chanson, une campagne de clips vidéo dans lesquels les artistes en compétition prennent la parole pour faire mieux connaître les différentes formes de discrimination et de haine, notamment les formes survenant en ligne et les formes fondées sur le handicap<sup>70</sup>.

59. En Espagne, plusieurs ateliers sur la prévention et l'utilisation sans risque et responsable d'Internet ont été organisés à l'intention des femmes et des adolescents ayant un handicap intellectuel. Plus de 11 000 personnes ont participé à ces ateliers<sup>71</sup>.

60. Plusieurs interventions prometteuses s'appuient également sur des activités et des jeux éducatifs. Par exemple, le programme DeafKidz Defenders, qui repose sur des jeux, a pour but d'apprendre aux enfants sourds et malentendants à détecter les situations de cyberharcèlement et à demander de l'aide. Il est important de noter que ces jeux sont disponibles en plusieurs langues et, de par leur conception, sont adaptés aux pays où la bande passante Internet est faible<sup>72</sup>.

61. En Afrique du Sud, l'ONG Impact Amplifier et l'ONG Media Monitoring Africa, par l'intermédiaire de son programme Web Rangers, ont créé une bande dessinée pour aider les jeunes à lutter contre les actes de cyberharcèlement et les stéréotypes à l'égard des personnes handicapées, en promouvant l'éducation aux outils numériques et les comportements en ligne responsables<sup>73</sup>.

62. Plusieurs organisations et États ont nommé des points de contact immédiatement disponibles pour les personnes qui sont victimes ou témoins de cyberharcèlement. En Italie, de jeunes ambassadeurs de la lutte contre le cyberharcèlement donnent aux étudiants les moyens de participer activement à la lutte contre ce phénomène, et de servir de référents pour leurs camarades qui ont besoin de soutien, y compris ceux qui ont un handicap. Les écoles désignent en outre au sein du corps enseignant une personne référente pour la lutte contre le cyberharcèlement, qui est chargée de la coopération avec les forces de l'ordre, les associations et les maisons des jeunes<sup>74</sup>.

<sup>67</sup> Voir la contribution de Maat for Peace, Development and Human Rights Association. Voir aussi <https://ijnnet.org/en/node/8832>.

<sup>68</sup> Voir <https://www.kivaprogram.net/what-is-kiva/>.

<sup>69</sup> Voir <https://www.childfund.org.au/swipe-safe-program/> et, par exemple, <https://www.globalpartner.org/blog/role-education-combating-cyberbullying-indonesia>.

<sup>70</sup> Voir la contribution de l'Italie.

<sup>71</sup> Voir la contribution de l'Espagne.

<sup>72</sup> Voir la contribution de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth.

<sup>73</sup> Voir la contribution de Media Monitoring Africa.

<sup>74</sup> Voir la contribution de l'Italie.

## **B. Ressources et services d'appui adaptés et accessibles**

63. Face au manque de ressources adaptées aux personnes handicapées et disponibles sous des formes accessibles, plusieurs initiatives ont vu le jour afin de renforcer l'offre de ressources et les services d'appui à la lutte contre le cyberharcèlement.

64. En Espagne, la Confédération nationale des personnes sourdes a collaboré avec l'Institut national de cybersécurité afin d'augmenter les ressources consacrées à la lutte contre le cyberharcèlement qui sont mises à la disposition des jeunes sourds et de leur famille, et de les proposer en langue des signes<sup>75</sup>. Toujours en Espagne, un service accessible 24 heures sur 24 par téléphone, courrier électronique et dialogue en ligne fournit des informations, des conseils juridiques et des soins psychosociaux spécialisés d'urgence aux lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexes victimes de toute forme de violence ou de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre. Les personnes ayant des troubles de l'audition ou de la parole ont également accès à ce service<sup>76</sup>.

65. Media Monitoring Africa, ONG basée en Afrique du Sud, gère Real411, plateforme en ligne sur laquelle les personnes peuvent dénoncer les atteintes qu'elles ont subies en ligne. Les plaintes sont examinées par des experts et les mesures auxquelles elles donnent lieu sont publiées sur la plateforme, accompagnées d'une explication. Une procédure de recours peut être introduite auprès d'un ancien juge de la Cour constitutionnelle d'Afrique du Sud<sup>77</sup>.

66. En République tchèque, la plateforme iPREV permet aux établissements d'enseignement primaire et secondaire de signaler des comportements tels que les actes de cyberharcèlement et de suivre la fréquence à laquelle ils ont lieu<sup>78</sup>.

## **C. Formation des enseignants, des membres des forces de l'ordre, des parents et des soignants**

67. Plusieurs États ont lancé des initiatives afin de donner aux enseignants, aux parents, aux soignants et aux membres des forces de l'ordre les moyens de soutenir la prévention et la détection des actes de cyberharcèlement, ainsi que la lutte contre de tels actes. Certaines de ces initiatives restent toutefois générales et n'intègrent que de manière limitée une approche fondée sur les droits des personnes handicapées.

68. En République tchèque, sur la plateforme DigiKoalice, l'Institut pédagogique national propose gratuitement aux enseignants des cours, des séminaires en ligne et des ateliers sur la prévention du cyberharcèlement<sup>79</sup>. Au Mexique, l'Unité de cyberpolice du Département de la sécurité publique de la ville de Mexico organise des conférences sur l'utilisation sans risque et responsable des outils technologiques. Elle conseille également des victimes du cyberharcèlement et leur famille sur les moyens à leur disposition pour saisir les autorités judiciaires<sup>80</sup>.

## **D. Création de partenariats public-privé afin de lutter contre le cyberharcèlement**

69. Une collaboration intersectorielle étant indispensable, des partenariats public-privé ont été créés pour faire mieux connaître les risques auxquels les personnes handicapées sont exposées en matière de cyberharcèlement, et faire face à ces risques<sup>81</sup>.

<sup>75</sup> Voir la contribution de la Fédération mondiale des sourds, de DeafKidz International et de European Union of the Deaf Youth.

<sup>76</sup> Voir la contribution de l'Espagne.

<sup>77</sup> Voir la contribution de Media Monitoring Africa.

<sup>78</sup> Voir la contribution de la Tchéquie.

<sup>79</sup> Ibid.

<sup>80</sup> Voir la contribution de la Commission des droits de l'homme de Mexico.

<sup>81</sup> Voir la contribution du Guatemala.

70. Le Laboratoire pour la protection de l'enfance en ligne a été créé au Forum de Paris sur la paix en 2022, comme suite à l'appel international en faveur de la défense des droits de l'enfant dans l'environnement numérique. Cette initiative multipartite, soutenue par plusieurs États, organisations de la société civile et entreprises, a pour but de définir et de mettre au point des protocoles et des solutions permettant aux enfants d'utiliser les outils numériques en toute sécurité<sup>82</sup>.

71. L'UNICEF s'est associée à Meta, Snapchat, TikTok et X (anciennement « Twitter ») pour élaborer des guides de ressources sur la question du cyberharcèlement et réaliser des clips vidéo dans lesquels des influenceurs font part de leur expérience du cyberharcèlement<sup>83</sup>. Dans le cadre d'une autre initiative conjointe menée en Inde, l'UNICEF et Facebook se sont associés pour lancer, sur les médias sociaux, une campagne nationale axée sur l'habileté numérique et la sécurité des enfants et des adolescents<sup>84</sup>.

## VI. Recommandations

72. Le problème du cyberharcèlement est intimement lié à de multiples questions relatives aux droits de l'homme qui s'entrecroisent et se superposent. Alors que les États et la société s'efforcent d'appréhender à la fois les risques que posent les technologies numériques et les perspectives qu'elles offrent, en particulier en ce qui concerne les populations vulnérables et marginalisées, le HCDH recommande aux États :

a) De reconnaître et d'appliquer, au moyen de cadres législatifs et stratégiques, le droit des personnes handicapées d'être consultées, par l'intermédiaire de services de soutien adaptés et dans un environnement accessible, de sorte qu'elles soient pleinement représentées dans les politiques et initiatives de lutte contre le cyberharcèlement, et y participent véritablement ;

b) D'adopter une approche globale de la lutte contre le cyberharcèlement, notamment de s'attaquer à la discrimination à l'égard des personnes handicapées aussi bien en ligne que hors ligne, de promouvoir l'autonomie et de recenser les facteurs de risque particuliers, en accordant l'attention voulue aux secteurs de l'éducation, de l'emploi et de la santé, et en prenant en compte les questions de genre ;

c) D'élargir les initiatives inclusives visant à promouvoir l'habileté numérique, notamment au moyen de campagnes créatives et accessibles qui reposent sur des jeux, des simulations, des récits, des médias sociaux, des bandes dessinées ou des contenus ludo-éducatifs, ou mettent en lumière des « héros » locaux qui ont trouvé des solutions efficaces au cyberharcèlement, le but étant de promouvoir l'utilisation responsable des espaces numériques, de sensibiliser le public aux stratégies de prévention et de répression du cyberharcèlement des personnes handicapées et de faire mieux connaître les outils et ressources disponibles pour aider celles qui font l'objet d'actes de cyberharcèlement ou en sont témoins ;

d) D'encourager l'élaboration et l'application de politiques de lutte contre le harcèlement, y compris le cyberharcèlement, en milieu scolaire et sur le lieu de travail, et la mise en place de points focaux qui serviront de ressources, de points de contact et d'ambassadeurs immédiatement disponibles pour faciliter une participation responsable dans les espaces numériques ;

e) D'adopter et d'appliquer des plans d'action contre le cyberharcèlement dans le respect des obligations que leur impose le droit international des droits de l'homme, en accordant une attention particulière aux formes de cyberharcèlement dont les personnes handicapées font l'objet ;

<sup>82</sup> Voir <https://parispeaceforum.org/initiatives/children-online-protection-lab/>. La liste des soutiens est consultable à l'adresse suivante : [https://www.diplomatie.gouv.fr/IMG/pdf/children\\_online\\_protection\\_lab\\_cle098714.pdf](https://www.diplomatie.gouv.fr/IMG/pdf/children_online_protection_lab_cle098714.pdf).

<sup>83</sup> Voir UNICEF, « L'intimidation en ligne : qu'est-ce que c'est et comment y mettre fin ? ».

<sup>84</sup> Voir UNICEF, « UNICEF and Facebook collaborate to build safer and healthier online experiences for adolescents and children », 9 août 2021.

f) De développer la formation complète à la lutte contre le cyberharcèlement des personnes handicapées dans tous les secteurs sociaux, notamment en milieu scolaire, sur le lieu de travail, dans les services de santé et dans les services du maintien de l'ordre ;

g) De veiller, notamment dans le cadre de cette formation, à ce que les victimes et les témoins d'actes de cyberharcèlement, leurs camarades de classe, collègues et parents, mais également les professionnels de santé, les aidants et les prestataires de services d'appui disposent des connaissances et des outils nécessaires pour détecter et signaler les cas de cyberharcèlement et leurs signes avant-coureurs ;

h) De mettre davantage de ressources à la disposition des personnes handicapées qui ont été victimes d'actes de cyberharcèlement, ont participé à de tels actes ou en ont été témoins, notamment des services de soutien psychosocial, de santé mentale et d'information sur les voies de recours, et de veiller à ce que toutes les personnes handicapées puissent bénéficier de ces ressources, sous des formes accessibles ;

i) De prendre des mesures particulières pour encourager et développer le signalement des cas de cyberharcèlement, et de veiller à ce que les plateformes et canaux de signalement soient accessibles à toutes les personnes handicapées, y compris les enfants ;

j) D'encourager et de stimuler la recherche sur les effets du cyberharcèlement sur les personnes handicapées et sur l'efficacité des interventions visant à lutter contre le cyberharcèlement, en mettant l'accent sur la collecte de données ventilées et en adoptant une approche des données fondée sur les droits de l'homme, ainsi que la recherche sur les risques et les effets du cyberharcèlement des personnes handicapées et sur les risques et effets croisés ;

k) De donner aux entreprises du numérique, en partenariat avec les organisations de la société civile concernées, notamment les organisations de personnes handicapées, des orientations sur les droits et les besoins des personnes handicapées, y compris sur les difficultés particulières auxquelles elles se heurtent lorsqu'elles tentent de lutter contre le cyberharcèlement et ses effets ;

l) De réfléchir à l'établissement de partenariats créatifs entre le secteur privé et le secteur public, entre le Gouvernement et la société civile et entre les États et les organisations régionales et internationales, afin de faire mieux connaître le cyberharcèlement et de lutter contre ce phénomène, notamment lorsqu'il vise les personnes handicapées, en associant à cette réflexion les entreprises du numérique, les écoles, les organisations de personnes handicapées et d'autres organisations de la société civile ;

m) De mettre l'accent, dans toutes les initiatives visant à prévenir et à contrer le cyberharcèlement, sur le pouvoir d'action et la participation effective des personnes handicapées et de donner la priorité aux droits et aux divers besoins de ces personnes ;

n) D'appliquer un ensemble judicieux de mesures parmi celles disponibles, afin de protéger les personnes handicapées contre le cyberharcèlement lié aux produits et services des entreprises du numérique, notamment des mesures réglementaires et stratégiques, assorties des orientations, des dispositifs d'incitation et des règles de transparence nécessaires.

73. En outre et eu égard au rôle essentiel que joue le secteur privé dans la gestion des risques dans l'environnement numérique, le HCDH recommande aux entreprises du numérique, avec le soutien des organisations de personnes handicapées :

a) D'adopter une démarche de sécurité dès la conception, notamment en développant des outils destinés à favoriser la sécurité, le bien-être et la participation active en ligne des personnes handicapées et à encourager tous les internautes à agir de manière responsable dans les espaces numériques ;

b) De faire systématiquement preuve de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme lors de la conception, du développement et de l'utilisation des produits et services technologiques, en mettant l'accent sur les effets que ces produits et services ont sur les droits et besoins des personnes handicapées, y compris après un acte de cyberharcèlement ;

c) D'effectuer, en interne, des recherches et des évaluations sur les mesures tendant à atténuer les effets particuliers du cyberharcèlement sur les personnes handicapées, ainsi que sur l'efficacité des interventions visant à lutter contre ce phénomène, et de diffuser les résultats de ces travaux ;

d) De veiller à ce que les mécanismes et canaux de signalement des actes de cyberharcèlement, y compris les mécanismes opérationnels de réclamation appropriés, soient accessibles à toutes les personnes handicapées, notamment les enfants ;

e) De collaborer véritablement avec les personnes handicapées et les organisations qui les représentent, y compris dans le cadre de l'exercice de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, afin de comprendre leurs préoccupations concernant le cyberharcèlement et les obstacles qui les empêchent d'utiliser les espaces numériques en toute sécurité.

---