

Annexe 1

Observations et commentaires des parents

On trouvera ici un échantillon des plaintes ou des observations récurrentes laissées par les plus de 600 parents qui ont laissé un commentaire dans le cadre de l'enquête. Certains témoignages appelaient un commentaire, celui-ci est en italique. *Les noms des logiciels cités par les parents ont été conservés pour la validité des témoignages, les entreprises qui en sont responsables disposeront si elles le souhaitent d'une possibilité de réponse à ces observations que le CIEM s'engage à diffuser.*

Demande d'information sur les logiciels de contrôle, sur l'enquête

Les parents sont contents de l'initiative que constitue cette enquête et nombreux sont ceux qui souhaitent avoir une information précise :

Certains aimeraient savoir où sont accessibles les logiciels gratuits, *ne sachant pas qu'ils sont disponibles sur le site de leur FAI.*

Plusieurs se plaignent de la difficulté à obtenir de l'information sur les réglages des logiciels auprès de leur fournisseur d'accès.

Ils se demandent si les logiciels gratuits sont aussi efficaces que les payants, et plusieurs indiquent que les payants sont à leur avis meilleurs.

De nombreux parents aimeraient avoir des conseils sur les meilleurs logiciels disponibles, ceux qui ne bloqueraient ni les sites de « e-bay » ni celui « de la SNCF » mais « seulement la pornographie et la violence ».

Certains, qui, au contraire, ne constatent pas beaucoup de blocages, voudraient savoir comment évaluer l'efficacité du contrôle de leur logiciel.

D'autres voudraient connaître les procédures à suivre. Certains sont des parents de jeunes enfants qui ne se sentent pas encore concernés mais qui aimeraient se préparer.

Un des soucis de plusieurs parents est de contrôler le temps passé par les enfants sur internet, et ils voudraient connaître les logiciels disponibles.

Certains voudraient également contrôler les messages téléchargés par des logiciels comme bit torrent ou e-mule.

Une autre demande d'info concerne les sites dangereux, certains parents souhaiteraient avoir accès à une liste noire pour comprendre quels sont les sites bloqués.

Ils aimeraient aussi avoir connaissance des résultats de l'enquête.

Certains évoquent parfois des problèmes liés à d'autres médias, comme les téléphones portables, *ils ignorent qu'il existe aussi un système de contrôle parental disponible sur appel auprès de l'opérateur.*

Certes les associations qui ont lancé ce questionnaire pourront répondre pour partie à ces demandes, mais les parents indiquent aussi que l'école, par le biais des cours d'informatique en technologie notamment pourrait jouer un rôle important dans l'information des parents.

Enquête du CIEM : que pensent les parents des logiciels de contrôle parental ?

1. Les critiques techniques

Type de blocages rencontrés:

Un parent a désinstallé le logiciel « tout simplement parce que suite à cette installation, je ne pouvais même plus accéder aux sites des magasins où j'étais inscrite; tel Géant casino, Carrefour ... systématiquement je devais envoyer un mail pour qu'on me déblocue l'accès ponctuel, en donnant les raisons, qui devaient en outre être valables ... Cette opération était à renouveler à chaque fois, et de plus le déblocage ne pouvait parfois être effectué que le lendemain !!! De ce fait je ne pouvais plus, ne serait ce que consulter mes comptes ou les publicités dans ces sites de magasins. J'ai adressé mails et courriers pour me faire expliquer tout cela, tous sont restés sans réponse ... en conséquence, j'ai désinstallé le contrôle parental qui était trop contraignant pour moi. J'aurais moi souhaité qu'en cas de problème, on me demande seulement un mot de passe pour accéder. » (sur Wanadoo) Ce témoignage n'est pas isolé.

Les blocages peuvent aussi n'être que temporaire et nécessiter simplement une réinstallation (dans ce cas ils n'ont pas été codés comme « blocage »).

Ils peuvent ne concerner que l'accès à la messagerie.

Certaines transactions deviennent impossibles, montrant implicitement des problèmes de partage de l'ordinateur entre parents et enfants : « Difficulté pour effectuer certaines transactions en ligne : par exemple, j'avais interdit la communication de leur identité complète, ou de l'adresse précise (nom de la rue), et de ce fait j'étais bloqué pour remplir des documents administratifs. » *Les parents devraient cependant utiliser des sessions différentes pour chaque utilisateur.*

Sont aussi mentionnées des blocages liés à l'ancienneté de l'équipement informatique (windows 98) ou à des incompatibilités entre logiciels et notamment avec l'antivirus.

Filtre excessif :

De nombreux parents indiquent que les recherches deviennent impossibles même dans un cadre scolaire (recherche sur la mythologie). Ils sont donc obligés d'être présents physiquement lors des recherches pour débloquer l'ordinateur.

Certains préfèrent accompagner leurs enfants pour ces recherches, d'autres carrément désinstaller le logiciel.

Ex : « logprotect bloque trop de pages, si j'écris culotté, il stoppe car il lit cul », celui de wanadoo aussi selon un autre parent.

Un autre se plaint de ce qu'il faut tout le temps donner l'autorisation aux enfants, même sur msn.

Des parents se plaignent de ce que le résultat du loto ne peut être consulté. De nombreux témoignages disent qu'ils n'ont plus accès à des sites scolaires nécessaires aux recherches de collégiens, voire pour des lycéens. Un parent dit qu'il a été éjecté du site de l'Assemblée nationale, comme de celui de la Redoute.

Beaucoup de parents considèrent comme une perte de temps le fait de devoir cliquer sur chaque page.

Ces lourdeurs sont telles que, même des parents qui se sont déclarés assez satisfaits par le logiciel, déclarent finalement n'utiliser que la fonction contrôle de la durée d'utilisation parce que les recherches scolaires étaient devenues impossibles.

Enquête du CIEM : que pensent les parents des logiciels de contrôle parental ?

Trop long

Les témoignages concernent la lenteur de la navigation, notamment au moment du chargement, c'est-à-dire de l'ouverture de l'accès à Internet (« temps d'ouverture multiplié par 3 »).

Insuffisant:

Dans ces critiques, les parents reprochent à leurs logiciels de laisser passer des images pornographiques, de ne pas contrôler les messages diffusés sur les forums ni sur les chats ; de laisser passer des spams à caractère pornographique et certains souhaiteraient même qu'ils contrôlent et bloquent le téléchargement de films pornographiques.

Certains voudraient aussi contrôler les personnes avec lesquelles discutent les enfants sur msn, voire bloquer msn.

Certains parents se plaignent que leur logiciel se déconnecte sans les avertir (securitoo).

Logiciel pas efficace

Les critiques des parents sont parfois globales : le logiciel n'est pas efficace. Parfois, les critiques sont au contraire plus fines : critique de la qualité des listes blanches et des délais dans les mises à jour, le filtrage « est une passoire », reproche de ne pas filtrer les messages qui ne sont pas émis à partir de la boîte électronique, de ne pas filtrer les forums. Il s'agit aussi d'impressions qui ne sont pas toujours motivées.

L'installation et l'utilisation sont trop complexes :

Certains logiciels demandent le mot de passe à chaque page consultée.

Sur AOL le contrôle semblant trop rigide, les enfants passent sur la configuration des parents.

Certains parents l'utilisent quand même et le trouvent indispensable mais sont obligés d'accompagner leur adolescent car le système de tri est trop complexe.

Ex : Pour Logprotect il faut noter tous les mots interdits.

Certains parents se sentent dépassés en informatique, la seule solution pour eux serait de demander à leurs enfants, ils ne le font pas car ce serait un non sens.

Certains aimeraient suivre une formation.

Difficultés de réglage

Les réglages sont difficiles du fait de l'ancienneté de l'ordinateur et de l'absence de formation en informatique.

Un parent n'arrive pas à paramétrer correctement le logiciel pour permettre des recherches et laisse donc son fils de 16 ans y accéder sans contrôle.

Certains se plaignent de l'absence de réglage par tranche d'âge sur le logiciel donné gratuitement par Free.

Certains craignent que le logiciel ne prenne trop de ressources sur l'ordinateur.

Un système facilement contournable :

Un certain nombre de parents estiment que les enfants un peu habiles, en particulier les adolescents sont parfaitement capables de contourner le logiciel. D'autres pensent que les logiciels sont aussi contournables par des sites adultes qui ajoutent des mots simples du langage des enfants pour les attirer.

2. Préférence pour des méthodes d'éducation sans les logiciels

Un grand nombre de parents mettent en avant l'éducation des enfants, le dialogue et la confiance voire la surveillance directe des enfants par les parents qu'ils trouvent préférables aux logiciels.

Enquête du CIEM : que pensent les parents des logiciels de contrôle parental ?

Mieux vaut l'éducation

L'attitude de nombreux parents face à l'enquête est de revendiquer l'éducation contre la censure. Ce sont des parents qui déclarent : « je préfère faire confiance à mes enfants » ; « j'ai un bon dialogue avec mes enfants ». Ce sont aussi des parents qui sensibilisent leurs enfants aux dangers d'Internet, donnent des recommandations simples (ne pas donner ses coordonnées, ne pas se mettre en relation avec des inconnus etc.).

Plus l'enfant grandit, plus les parents misent sur l'éducation et le dialogue. Ainsi des parents qui ont mis un logiciel en sont satisfaits voire le recommandent, ne l'utilisent plus eux-mêmes à cause de l'âge de leurs enfants (entre 12 et 16 ans) et de la lourdeur du contrôle, il compensent donc par la mise en garde des enfants.

Mais cette attitude concerne aussi des parents d'enfants très jeunes. Ainsi un parent qui estime ses enfants « matures » alors qu'ils ont entre 8 et 12 ans, d'autres laissent leur fils de 10 ans aller sur internet, « parce que l'interdit attise la curiosité ».

Certains ne croient pas à l'existence d'un danger. Ainsi, un parent qui n'a pas mis de logiciel de contrôle, qui a des enfants entre 8 et 12 ans, et les laisse aller sur Internet seuls : « j'ai vérifié qu'il y avait un contrôle parental, mais, personne ne l'a utilisé jusqu'à ce jour et nous n'en avons pas eu besoin, je n'ai rien vu d'anormal à ce jour. »

Or le fait que les parents ne voient « rien d'anormal » n'est pas une garantie suffisante pour les enfants. Bien des enfants ne disent pas à leurs parents ce qu'ils ont dû voir ou subir sur internet de peur de ne plus y avoir accès.

Ces parents voient le logiciel comme une démission des parents : « trop facile d'installer un logiciel pour faire son boulot de parent », « Un enfant bien éduqué » n'en a pas besoin.

Plus profondément certains parents revendiquent une éducation sans censure : « Ces outils ne sont que des leurres sans l'encadrement et le dialogue avec les parents. Qui peut dire quand des enfants / adolescents sont "mûr(e)s" pour visiter un site pornographique ? Sont-ils bien protégés si je leur cache les sites racistes ou négationnistes ? »

Or, le logiciel de filtrage est perçu comme un système de censure, donc « méprisant pour les enfants » et l'interdit assimilé à une « tentation » dangereuse : « bien sûr l'interdit est toujours tentant », *comme si c'était de ce côté que se trouvait le danger principal dans la formation des mineurs.*

Ils ont peur aussi que l'interdit ne soit pas efficace et suscite une curiosité du jeune qui pourra trouver tout ce qu'il veut en allant chez des copains. L'inefficacité des systèmes de filtrage viendrait en partie de la facilité à les contourner en allant surfer en dehors du domicile familial. *Mais en forçant le raisonnement, peu d'interdits seraient alors inculqués aux enfants.*

L'éducation s'accompagne souvent d'un contrôle : « éduquer, contrôler, interdire et recommencer encore mais aussi faire confiance. Internet s'apprend comme un outil de travail et un moyen de travail à chiffrer aussi en temps! ».

Mais pas toujours. Certains laissent même leurs enfants « gérer » : « ils ne sont pas idiots, si on leur explique... », Ils « doivent apprendre à gérer ». Ainsi ce sont quasiment les enfants qui effectuent le contrôle : « Nos enfants nous signalent eux-mêmes maintenant les sites "pervers" c'est-à-dire apparemment sans danger qui "s'incrument" ».

La confiance dans les enfants et les vertus de l'éducation est parfois sans limite : « J'ai préféré trouver ces sites dits violents ou pornographique et leur montrer en quoi ces sites sont trompeurs, mensongers de la vie ».

Enquête du CIEM : que pensent les parents des logiciels de contrôle parental ?

Les parents ont l'habitude de procéder ainsi pour les autres médias et ne voient pas la spécificité du média Internet (*sa globalisation, l'accès à des informations qui viennent du monde entier et qui ne sont pas soumis à des instances de régulation*): ils considèrent que Internet n'est pas très différent de la télévision : « toutes choses égales par ailleurs, les informations accessibles par l'ordinateur familial sont "équivalentes" aux informations accessibles par le téléviseur familial. » *En télévision, il existe cependant une instance de régulation, le CSA qui a mis en place des règles de diffusion (notamment horaire) en matière de protection des mineurs.*

Des parents eux-mêmes répondent sur le thème de la confiance dans les enfants et de ses limites : « nous avons l'impression de " contrôler" mais nous nous sommes rendus compte que c'était très naïf de notre part et envisageons maintenant sérieusement un logiciel de contrôle parental malgré un doute sur son efficacité.... »

Parfois au contraire, ce sont des parents qui estiment que, comme le logiciel est inefficace et difficile à gérer, ils comptent sur l'éducatif en ayant le sentiment d'un pis aller.

Des parents prudents qui recourent à un logiciel, indiquent qu'il faut cependant ajouter au filtrage mécanique un contrôle éducatif.

Mieux vaut la présence parentale :

Les parents avertis des dangers de l'internet souhaitent surveiller eux-mêmes leurs enfants. Ils mettent l'ordinateur dans le salon, dans une pièce centrale où ils ont l'occasion de passer, et d'exercer un contrôle visuel. Pour les plus jeunes, ils déclarent les assister dans leurs recherches et ne pas les laisser seuls devant l'ordinateur.

Beaucoup de parents disent contrôler l'historique, c'est-à-dire les sites auxquels leurs enfants ont eu accès et dire à leurs enfants qu'ils le contrôlent, pour limiter les navigations intempestives.

Certains parents bloquent complètement l'accès à Internet par un mot de passe quand ils ne sont pas présents à la maison.

Les limites de ces techniques de contrôle ne sont pratiquement jamais évoquées : possibilité pour le jeune d'effacer l'historique des sites, disponibilité du parent nécessaire à un tel contrôle, qu'il s'agisse d'accompagner l'enfant dans ses recherches scolaires ou de surveiller l'ensemble des sites consultés, faiblesse d'un contrôle a posteriori quand l'enfant a été confronté à des images ou à des propositions choquantes...

Logiciels recommandés par les parents :

Certains parents ont laissé un message spécial pour recommander leur logiciel :

- il s'agit de linksys,
- child contrôle 2006 ,
- provosquid,
- Norton internet security parce qu'il est simple avec ses trois niveaux, adulte, ado, enfant (*qui récolte pourtant aussi de nombreuses critiques*),
- Securitoo parce qu'il permet aussi de définir des plages horaires, pratique pour les enfants jeunes,
- Timewatch pour définir limites horaires,
- logprotect parce qu'il est facile à désactiver par les parents par un simple mot de passe, et permet de contrôler le fait de donner le nom ou les coordonnées...
- Content barrier pour les mac
- Optenet, permet de gérer le temps passé devant l'ordinateur

Enquête du CIEM : que pensent les parents des logiciels de contrôle parental ?

- Blue coat K9 en version freeware, en anglais
- Kiddyweb
- Pour PC sous linux , « un serveur linux interceptant le trafic avec Squidguard est indispensable »
- « Don't see » peu gourmand de ressources ;

A la place de contrôle parental, certains utilisent des anti spams pour éviter les spams pornographiques. D'autres conseillent d'utiliser d'autres systèmes d'exploitation que microsoft pour contrôler au niveau du routeur.

Mise en cause négative de fournisseurs :

Des parents se plaignent de faibles réponses chez Wanadoo, de l'absence de logiciel proposé par Tele 2 pendant longtemps, des insuffisances des solutions proposées par Free.

Trop chers

Parmi les plaintes relatives au prix des logiciels, certains émettent l'hypothèse que les logiciels gratuits soient des publicités pour les payants plus efficaces.

Résolutions et conseils

Plusieurs parents annoncent qu'ils vont s'occuper de cette question (trouver un logiciel) voire considèrent l'installation d'un logiciel comme indispensable, mais ils ne l'ont pas fait.

Parfois les parents se déclarent tout à fait satisfaits mais ne s'en servent pas parce que leur enfant est encore jeune, qu'ils préfèrent le contrôler autrement.

Quelques conseils de parents : choisir un mot de passe pas trop évident, pour éviter qu'il ne soit trouvé par l'enfant et en changer régulièrement.