



Vers un internet plus responsable : quels outils pour quels enjeux ?

**Le 26 mai 2011 de 10h à 13h
Une conférence de l'AFA**

**Hôtel InterContinental Paris Le Grand
2 rue Scribe
75009 Paris**

Ouverture de la conférence par Monsieur Richard Lalande, Président de l'AFA

L'Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet (AFA), créée en 1997, permet aux internautes de lui faire des signalements via son service d'assistance en ligne Point de Contact.

L'AFA représente les acteurs du système, et prévient tant les opérateurs que la force publique en cas de contenus qualifiés juridiquement de potentiellement illégaux par les analystes de contenus du Point de Contact.

La première partie de la conférence va permettre à différents acteurs de l'Internet (Institutionnels, FAI, Associations) de présenter les outils mis à la disposition des internautes afin de signaler des contenus potentiellement illicites rencontrés sur Internet.

L'implication des internautes dans le signalement des contenus illégaux

La première partie est modérée par Nicolas D'ARCY, Juriste – Analyste de Contenus à l'AFA.

1) Présentation du Point de Contact de l'AFA : outils et fonctionnement

Quentin AOUSTIN – Juriste - analyste de contenus – AFA

Le Point de Contact de l'AFA est une initiative des membres de l'AFA lancée en 1998, afin de permettre aux internautes de signaler tout contenu pédopornographique ou raciste qu'ils auraient rencontré lors de leur navigation sur Internet.

En 2004, la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique, dite *LCEN*, vient imposer aux FAI et hébergeurs la mise en place d'un dispositif de signalement afin de lutter contre certains contenus « odieux » : le Point de Contact de l'AFA devient tout naturellement le relais de l'obligation légale des membres de l'AFA, qui par la *Charte contre les contenus odieux* signée quelques jours avant l'entrée en vigueur de la loi, s'engagent à placer des liens renvoyant à Point de Contact sur tous leurs espaces.

Le Point de Contact de l'AFA a alors adapté son champ de compétence aux infractions listées à l'article 6 I 7 alinéa 3 de la LCEN (violence, terrorisme et fabrication de bombe, apologie de crimes de guerre et de crimes contre l'Humanité, provocation au suicide), puis l'a étendu en 2007 aux contenus choquants accessibles aux mineurs, suite à la promulgation de la loi relative à la prévention de la délinquance, venue modifier la LCEN.

Lorsqu'un signalement est reçu par le Point de Contact de l'AFA, les analystes de contenus vérifient s'il rentre dans le champ de compétence de la hotline, et s'il est alors potentiellement illégal au regard de la loi française.

Les contenus potentiellement illégaux sont systématiquement :

- Localisés géographiquement par un traçage de leur adresse IP
- Signalés à l'OCLCTIC (Office Central de Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication)
- Transmis à l'hébergeur du contenu si celui-ci est stocké sur un serveur localisé en France
- Transmis à un partenaire du réseau INHOPE si le contenu est hébergé dans un pays où un tel partenaire existe
- En l'absence d'homologue Inhope, ce sera le réseau Interpol, systématiquement sollicité par l'OCLCTIC en cas de contenu hébergé à l'étranger, qui sera le seul à agir.

On note un nombre sensiblement égal de signalements reçus en 2009 et 2010, avec cependant une augmentation de 7,5% en 2010.

On remarque une augmentation des signalements de contenus violents, racistes ou xénophobes, alors que leur proportion après qualification juridique a baissé par rapport à 2009. On en déduit une sensibilisation accrue des internautes à ces contenus, sans que leur diffusion n'ait été plus importante en pratique.

Les contenus pédopornographiques, après qualification juridique, ont baissé de 5,6% par rapport à 2009.

La plupart des contenus, et notamment les contenus pédopornographiques, sont **hébergés à l'étranger (90%)**, souvent dans un pays membre du réseau Inhope, ce qui permet leur transmission rapide par le Point de Contact de l'AFA à la hotline partenaire, et leur retrait.

514 sites ont pu être fermés à ce jour, sur les contenus potentiellement illégaux transmis en 2010 par le Point de Contact de l'AFA, dont près de 80% de sites pédopornographiques.

Pour plus de détails, cf le bilan 2010 de l'AFA diffusé en janvier 2011 et accessible sur <http://www.afa-france.com/> .

Enfin, l'AFA va lancer en septembre un **nouveau logiciel de signalement**, afin de faciliter la procédure de signalement et de permettre aux internautes d'avoir un accès encore plus facile à un formulaire de signalement.

Cette nouvelle application est un « mini logiciel », qui une fois installé sur l'ordinateur client, reste présent dans la barre des tâches du système d'exploitation. Dans un premier temps, l'application est développée pour être compatible Windows, majoritairement utilisé par les internautes. L'application est opérationnelle **dès l'allumage de l'ordinateur client** et accessible d'un simple clic.

Visuellement, l'application se superpose à l'affichage de l'explorateur quel qu'il soit (Internet Exploreur, Firefox, Opéra....) et permet ainsi d'effectuer un signalement sans avoir à basculer d'une page à une autre ou d'une page à l'application. Lors de l'installation, l'utilisateur renseigne les champs le concernant, déjà présents dans le formulaire actuel, à savoir : la localisation, l'âge, le sexe et l'adresse mail. Une fois ces paramètres renseignés, l'utilisateur n'aura plus à les saisir à chaque signalement. Il ne lui restera donc que les champs « qualification », « url » et « description » à remplir pour alimenter la base de données du Point de Contact.

Cette application pourra être proposée en libre téléchargement aussi bien les sites de l'AFA et du Point de Contact, que sur les sites des membres de l'AFA ou encore sur des sites de téléchargement de logiciels.

2) Présentation du dispositif officiel www.internet-signalement.gouv.fr, et de sa coopération avec pointdecontact.net

Pierre-Yves LEBEAU – Capitaine de police – Chef de la section de traitement des signalements – DCPJ / OCLCTIC

L'Office Central de Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication (OCLCTIC) se situe au sein de la Direction Centrale de la Police Judiciaire du Ministère de l'Intérieur et regroupe policiers et gendarmes (cf organigramme).

A l'origine, l'AFA met en place son dispositif de signalement Point de Contact en 1998, et les pouvoirs publics suivent en 2000 avec la création du site www.internet-mineurs.gouv.fr.

Suite à l'entrée en vigueur de la LCEN en 2004, le gouvernement se lance dans un chantier de lutte contre la cybercriminalité et annonce la création d'un « point d'entrée national, unique et clairement identifié, pour le signalement des contenus illicites de l'internet ».

Entre 2006 et 2008, une équipe de policiers et gendarmes est constituée (10 effectifs) afin de mettre en place la plate-forme de signalement, et les premiers signalements sont traités.

Le nouveau site www.internet-signalement.gouv.fr est lancé le 6 janvier 2009, et permet le signalement de nombreux contenus illégaux à la plate-forme PHAROS (Plate-forme d'Harmonisation, d'Analyse, de Recoupement et d'Orientation des Signalements). Ce symbole du « phare » est un repère donné aux internautes.

Les signalements reçus par l'OCLCTIC sont issus à la fois des envois des internautes, des services de l'Etat ainsi que des professionnels de l'Internet (FAI, hébergeurs, associations...). Le champ de compétence de PHAROS est transversal : la plate-forme traite les contenus pédopornographiques, la xénophobie, le terrorisme, l'incitation à la violence urbaine, la diffusion de procédés de fabrication de bombes, qui sont également des contenus traités par le Point de Contact de l'AFA en application de la LCEN, mais également d'autres contenus comme les contrefaçons, le proxénétisme, ou encore les escroqueries.

52 353 contenus ont été reçus l'année du lancement de la plate-forme (**2009**), et **77 646 en 2010**. La majorité des contenus reçus par la plate-forme PHAROS sont des escroqueries (57%), suivies par les atteintes sur les mineurs (22%).

Lors de la réception des contenus, les enquêteurs de PHAROS les vérifient, puis les qualifient juridiquement, avant de prendre des mesures conservatoires, d'enrichir le signalement par des recherches, et enfin de mener des enquêtes judiciaires utiles à l'orientation des signalements.

Les services destinataires de ces signalements sont :

- les services centraux de police et de gendarmerie
- les services territoriaux de police et de gendarmerie
- les douanes
- la DGCCRF
- à l'étude : l'administration fiscale.

3) Veiller au bon usage des réseaux par les utilisateurs : le rôle de la cellule « abuse » d'un fournisseur d'accès à internet

Alain DOUSTALET – Responsable de la cellule Délits Internet – Orange

La cellule Abuse est mise à disposition par tous les FAI et hébergeurs, et est un point d'entrée pour que les clients fassent des signalements.

95% des spammeurs Orange sont des spammeurs involontaires, et 5% méconnaissent les règles de bonne conduite de base...

Les virus se retrouvent fréquemment dans des e-mails.

Concernant les contenus illicites, 3 catégories :

- La pédopornographie, qui est traitée en coopération avec le Point de Contact de l'AFA
- La haine raciale, traitée en collaboration avec les services juridiques d'Orange
- Le suicide, qui est traité directement avec les autorités.

La lutte contre le phishing s'est développée depuis un an/ un an et demi : ce sont des mails qui usurpent notre identité.

Pour lutter contre le phishing, la cellule Abuse Orange Internet commence par détecter les sites, puis la cellule rentre en contact avec l'hébergeur de ces sites afin de les faire fermer.

90% des sites sont fermés, mais 10% sont hébergés dans des pays de « non-droit de l'Internet ».

Un contact téléphonique est pris avec l'hébergeur afin de trouver une solution pour lutter contre le phishing.

Dans les autres pays européens, les CERT (Computer Emergency Response Team) sont contactés.

Le moyen le plus efficace pour lutter contre le phishing est **la communication** : il faut prévenir et sensibiliser les clients sur les coordonnées bancaires et les mots de passe.

5000 à 6000 signalements par jour concernent du phishing.

4) « Signaler, c'est agir ». Des bénéfices du signalement pour tout l'écosystème email

Vick HAYFORD – Vice-Président – Signal Spam

L'association Signal Spam a été créée en novembre 2005, puis refondée il y a un an. Le but était de mettre l'internaute au cœur du dispositif.

Le spam est un vecteur de diffusion de tout ce qu'on voudrait ne pas voir sur internet, c'est de la cybercriminalité.

La France se trouve dans le top 5 des cibles du phishing. La Hollande avait éradiqué les problèmes de spam émis depuis son territoire, mais le pays est revenu dans le top 3 des émetteurs au mois d'avril 2011, illustrant la nécessité de la permanence des actions.

Qu'est-ce que l'individu attend de sa messagerie ? L'utilisateur doit bénéficier de technologies de filtrage. Le cadre réglementaire change d'un pays à l'autre.

Pour un FAI : afin de construire sa réputation sur un réseau, il doit combattre les machines compromises et bien éduquer ses clients.

Le signalement fonctionne car il y a une mobilisation assez nette des citoyens.

Les FAI membres de l'AFA ont été appelés à rejoindre Signal Spam.

La collaboration et la mobilisation concertée de tous les acteurs sont nécessaires pour que cela fonctionne.

Questions

- **La Quadrature du Net** : est-ce que tous ces dispositifs de signalement de contenus ne sont pas en contradiction avec la mise en place de systèmes de filtrage ?
 - **AFA** : ce n'est pas le sujet de la conférence ici, mais l'AFA n'a jamais été pro-filtrage.
 - **OCLCTIC** : on ne prétend pas éradiquer la pédopornographie du Net par le filtrage, on sait qu'il y aura des moyens de contournement. Il s'agit avant tout de protéger les enfants et les adultes.
 - **AFA** : le filtrage est une corde que l'on rajoute à notre arc, mais le plus efficace reste le retrait à la source au niveau international.
 - **Signal Spam** : le filtrage est une bonne chose à partir du moment où cela filtre des spams : Signal Spam travaille avec des sociétés de filtrage pour la mise à jour de leurs outils.
- **APRIL** : 2 questions :
Concernant la nouvelle application Point de Contact, avec quels systèmes d'exploitation sera-t-elle compatible ?

Signal Spam a reçu 700 000 signalements, mais à combien de condamnations ont-ils abouti ?

- **AFA** : Pour l'instant, l'application est compatible avec le système d'exploitation Windows. Lors de son lancement, on lui donnera une visibilité chez les membres de l'AFA.
 - **Signal Spam** : On ne peut pas communiquer en réponse. La CNIL a doublé ses effectifs et quadruplé ses contrôles. On ne va pas forcément jusqu'à la sanction : les cas de contentieux sont peu nombreux.
A la fin de l'année : l'utilisateur saura si son signalement a été utilisé et pourquoi.
- **Sophie Jehel**, chercheur en sciences de l'information et de la communication :
Combien de personnes travaillent à Signal Spam et à Orange Abuse ?
- **Orange** : 5 personnes travaillent sur la lutte contre le spam (sortant et entrant) et sur le phishing
 - **Signal Spam** : une centaine de personnes mobilisées en tout.

La sensibilisation des jeunes utilisateurs aux bons comportements à adopter pour un usage avisé d'Internet

La seconde partie est modérée par Carole Gay – Responsable Affaires Juridiques et Réglementaires à l'AFA.

Remarque : Olivier GERARD de l'UNAF ayant eu un empêchement de dernière minute, Corinne Longuet, Conseil en Communication et Marketing et ayant travaillé au sein du Forum des Droits sur l'Internet, le remplacera pour présenter le site PédaGoJeux.

Une rapide présentation du programme « Safer Internet » de la Commission Européenne est faite en introduction afin d'expliquer l'origine du « Safer Internet Centre » français réunissant la hotline Point de Contact, les actions de sensibilisation d'Internet Sans Crainte, et la helpline Net Ecoute, sous l'égide de la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI).

1) Le Serious Game 2025 ex machina : un outil innovant pour développer l'esprit critique

Pascale GARREAU – Tralalère / Internet Sans Crainte

Le Serious Game utilise les codes et mécanismes des jeux vidéo et permet ainsi l'adhésion de la cible et la mise en place d'une situation immersive favorable à un changement de comportement.

Le Serious Game se décompose en 4 épisodes :

- Les réseaux sociaux
- L'Internet Mobile
- Les Jeux Vidéo
- Le Chat_Forum

L'objectif est d'amener les 12-16 ans à porter un regard critique sur leurs usages d'Internet fixe et mobile et notamment de prendre conscience :

- des conséquences concrètes des actions en ligne
- de la dimension temporelle du web et des traces laissées
- des responsabilités personnelles et collectives

Le site dédié au jeu se trouve sur : www.2025exmachina.net.

Le jeu s'inspire du thriller, sans diabolisation du média mais avec un peu de suspense. Il mêle jeu de réflexion et jeu d'action/d'enquête. On peut y jouer seul ou à plusieurs, contre quelqu'un également. Un bilan personnalisé est disponible en fin de jeu.

Les approches et contenus sont soumis à des comités scientifiques, ainsi qu'à un panel de jeunes, et la CNIL est partenaire sur l'épisode « réseaux sociaux ».

2) Le numéro national Net Ecoute 0820 200 000 « Si c'est pas net, on t'écoute »

Dominique DELORME – Responsable de la ligne Net Ecoute – E-enfance

Net Ecoute est une helpline, à destination des parents et des enfants, mise en place en 2008 pour répondre aux questions qui peuvent se poser lors de la navigation sur Internet.

Le site Net Ecoute a reçu 5000 visiteurs uniques par mois en 2010.

Plusieurs modes de communication différents sont à disposition des internautes qui voudraient poser une question :

- le courriel
- le chat
- Skype
- Le téléphone, au 0820 200 000
- Le rappel, après avoir envoyé son numéro

74% des questions ont été posées par téléphone en 2010, 25% par mail, et 1% par tchat, sur 3110 contacts.

41% des questions concernaient les 12-14 ans, 39% les 15-17 ans, 14% les 9-11 ans et 6% les 6-8 ans.

Les questions concernaient en majorité les filles (56%).

Les thèmes abordés concernaient majoritairement l'aide aux professionnels (de l'éducation, du secteur social et de la santé), les conseils techniques (dont le contrôle parental) et les conseils généraux sur la sécurité des jeunes sur Internet.

Le harcèlement en ligne (6,58%) est en plein essor, c'est une réalité du terrain.

Le site Net Ecoute propose également **de nombreux liens** (quizz, vidéos, jeux), et également un film interactif « Derrière la porte », vu 400 000 fois depuis le 8 février 2011.

Enfin, le site « Jeux Vidéo Info Parents » informe sur les jeux vidéo et donne des conseils aux parents pour bien choisir des jeux adaptés à leurs enfants.

Jeuxvideoinfoparents.fr est également disponible sur mobile, via le portail Proxima Mobile.

3) Dialogue, autonomisation et partage : les trois axes d'implication des parents pour une bonne utilisation des jeux vidéo

Corinne Longuet – Conseil en Communication – Porte-parole de PédaGoJeux

Le site d'information et de sensibilisation sur les jeux vidéo PédaGoJeux a été créé en 2008 suite à l'élaboration de la recommandation du Forum des Droits sur l'Internet (FDI) « Jeux vidéo en ligne : quelle gouvernance ? ». Lors de ce travail de réflexion, il est apparu qu'une grande majorité de parents méconnaissent l'univers du jeu vidéo, ses codes et ses valeurs, mais aussi les pratiques de l'enfant en matière de jeux vidéo, les jeux auxquels il joue, ou encore ses motivations et ses buts. Ceci mène en général à deux conséquences opposées : interdire le jeu vidéo ou être trop permissif, sans aucun contrôle.

En outre, une étude menée conjointement par l'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales) et par l'association Action Innocence en 2010, montre que les jeux vidéo sont des sources de disputes au sein des familles.

Même si plus de la moitié des parents (54%) jouent à des jeux vidéo avec leurs enfants, les moments partagés sont encore insuffisants.

Enfin, il faut noter de nouvelles pratiques en matière de jeux vidéo : il s'adresse désormais à toute la famille, il est souvent mobile, et a de plus en plus une vocation éducative et d'apprentissage.

Le site est animé par un collectif de 9 partenaires réunissant pouvoirs publics, industriels et associations. Ce fonctionnement multi acteur assure la neutralité des messages diffusés par PédaGoJeux.

L'objectif du site est d'accompagner les parents dans leur découverte de l'univers et de la culture du jeu vidéo, de ses conséquences et de ses atouts (impacts positifs et négatifs) et de la motivation vidéo-ludique des enfants.

Le site base son ambition pédagogique sur trois principes parentaux :

- le dialogue
- la valorisation
- l'accompagnement vers l'autonomie

Pour les aider, la signalétique PEGI leur permet, grâce à un code de couleurs, un logo d'âge recommandé et des « descripteurs » de contenu, de choisir des jeux vidéo adaptés. Il est important de noter que la signalétique ne tient pas compte de la difficulté du jeu, des compétences requises ou encore de la qualité du jeu.

Les logiciels de contrôle parental sont également à disposition des parents, dans la console de jeu, ou proposé gratuitement par le fournisseur d'accès internet.

Le site PédaGoJeux comprend six rubriques traitant des sujets sensibles (contenus sensibles...), du jeu et des rapports sociaux, de la manière de bien choisir son jeu, des équipements (mise en œuvre du contrôle parental), des aspects financiers et des droits et devoirs (piratage, respect des règles du jeu...).

Le site comprend également des dossiers thématiques, des ressources pédagogiques, des témoignages d'experts, des partenariats permanents (AFA...) et événementiels.

4) Tester ses réflexes en passant son Permis de Bonne Conduite sur Internet

Carole GAY – Responsable Affaires Juridiques et Réglementaires – AFA

Le Permis de Bonne Conduite sur Internet est un quizz qui a été lancé par l'AFA et ses membres en novembre 2006, afin de poursuivre les actions en faveur d'une utilisation plus sûre et plus maîtrisée d'Internet par les enfants.

Le jeu invite les jeunes **de 7 à 15 ans**, ainsi que leurs parents, à :

- Vérifier leur connaissance des bons comportements à avoir quand ils naviguent sur Internet
- Découvrir les principales ressources ou usages d'Internet

Chaque joueur vérifie ses connaissances par le biais de 15 questions qui le mettent en situation.

A chaque question, **trois solutions sont proposées**, et toute réponse donnée débouche sur un commentaire permettant de savoir tout de suite si la réponse est juste ou fausse, et pourquoi.

Un petit post-it en haut à droite de chaque question guide le joueur vers la bonne réponse, en lui donnant quelques conseils, et ces indications peuvent être approfondies via des rubriques « **En savoir plus** » accessibles par un lien en bas du post-it.

Tout joueur obtient son « **Permis de Bonne Conduite sur Internet** » **personnalisé** s'il répond correctement à l'ensemble des 15 questions. S'il échoue, il est invité à recommencer et peut ainsi relire les explications qui lui permettront de devenir un internaute avisé.

Les joueurs sont confrontés à des situations qui testent leur capacité à :

- se protéger des virus et des pirates informatiques
- se protéger des spams
- respecter les droits d'auteur
- se protéger des individus malveillants rencontrés sur internet
- se protéger en évitant de transmettre leurs données personnelles
- faire des achats en ligne sécurisés
- signaler les contenus choquants
- utiliser les réseaux sociaux avec prudence
- jouer à des jeux vidéo adaptés en termes d'âge et de contenu
- bien utiliser les ressources du net

En 2011, certaines questions et réponses du quizz ont été actualisées, et trois nouvelles questions ajoutées, afin de tenir compte des nouvelles législations (lois Hadopi...) et des nouveaux usages des internautes (réseaux sociaux, jeux vidéo).

La responsabilisation des internautes est au cœur du quizz avec la mention de la plate-forme Signal Spam pour transmettre ses courriers non sollicités, et l'ajout d'une nouvelle question sur les contenus choquants, que tout utilisateur peut signaler à www.pointdecontact.net.

Pour suivre ces usages, la cible du quizz a été étendue aux 7-15 ans, alors qu'elle se limitait au départ aux 7-11 ans.

Le graphisme a été totalement revisité, et **trois personnages** ont été créés pour suivre le joueur tout au long de son parcours, lui proposant solutions, conseils et liens utiles.

Le jeu est consultable depuis l'adresse internet : <http://www.passe-ton-permis-web.com/>

Les sites de l'AFA et de Point de Contact ainsi que ceux des membres de l'association renvoient vers le jeu.

Questions

- **CNAFC** : le quizz passe-ton-permis-web est destiné aux 7-15 ans mais il y a une question sur les achats en ligne sécurisés.
 - o **AFA** : il est bien mentionné dans la réponse à la question que le jeune doit demander conseil à ses parents, il ne doit pas utiliser la carte bleue de ses parents sans leur autorisation pour acheter un produit en ligne.
 - o **Net Ecoute** : l'audiotel et les jeux vidéo peuvent eux aussi donner lieu à de grosses dépenses et ce sont aussi des achats en ligne.
- **L'Ange Bleu (Association Nationale de Prévention et d'Information concernant la pédophilie)** : il n'a pas de structures adaptées pour les pédophiles potentiels qui auraient un grand besoin de communiquer afin d'encadrer leur déviance. Il y a une grosse demande d'aide de la part de pédophiles abstinents qui ne consomment pas d'images.
- **Faten Zerelli** : concernant l'e-réputation, quid des outils pratiques pour effacer les traces laissées sur Internet ?

- Internet Sans Crainte : il y a des conseils sur le site d'Internet Sans Crainte pour effacer ses traces : ex : taper son nom régulièrement dans un moteur de recherche afin de voir ce qu'il en ressort.

Clôture de la conférence par Monsieur Richard Lalande, Président de l'AFA

L'équilibre est délicat à trouver, beaucoup d'intérêts sont en jeu.

L'éducation est fondamentale pour aller vers un Internet plus responsable.

Une coopération étroite entre les différents acteurs est la solution : internautes, autorité publique et industrie Internet.

Faire retirer le contenu à la source est toujours la meilleure solution mais il faut étendre le réseau au monde entier.



Vers un internet plus responsable : quels outils pour quels enjeux ?

Le 26 mai 2011 de 10h à 13h
Une conférence de l'AFA

Merci aux intervenants pour leur contribution, ainsi qu'à tous les participants à cette conférence.

Les présentations PowerPoint de chaque intervenant, ainsi que le programme de la conférence et ce compte-rendu sont disponibles sur la page:

http://www.afa-france.com/conference_2011.html



A propos :

www.afa-france.com

Constituée en 1997 à l'initiative des principaux fournisseurs d'accès Internet de l'époque, l'**Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet (AFA)** regroupe les prestataires techniques Internet autour de trois métiers spécifiques: l'accès, l'hébergement et les moteurs de recherche. L'AFA est membre fondateur de l'**EuroISPA** (www.euroispa.org), l'Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet européenne. Elle gère depuis 1998 le service d'assistance en ligne **Point de Contact** (www.pointdecontact.net) contre les contenus illégaux et est membre fondateur de l'association internationale de hotlines internet **Inhope** (www.inhope.org).

AFA – 5 rue de Charonne – 75011 Paris
Tel. : +33 1 44 54 86 60 – Fax : +33 1 44 54 86 50