

CODE DE CONDUITE HÉBERGEMENT (CCH)

Notification & notification et/ou Notification & retrait de contenu illicite

Préambule

Le Code de conduite Hébergement (ci-après «CCH») fournit des recommandations aux hébergeurs suisses quant à la manière de traiter les réclamations relatives aux contenus que leur clientèle rend accessibles au public dans le cadre de l'utilisation de leurs services. En vigueur depuis 2012, le CCH fait office de norme au sein de la branche.

Avec les procédures Notification & notification et Notification & retrait de contenu illicite définies dans le CCH, Swico met en œuvre des principes de comportement déjà prévus, en substance, dans d'autres documents d'autorégulation concernant des fournisseurs de services internet (ISP) et des associations d'hébergeurs à l'échelle européenne et internationale. Pour élaborer le CCH, Swico a tenu compte également des règlements en vigueur dans d'autres pays (en particulier dans les États membres de l'Union européenne et aux États-Unis), tout en respectant le principe de la liberté contractuelle, essentiel dans le droit suisse, et celui de la responsabilité individuelle.

Les obligations relatives aux contenus et à la responsabilité des personnes qui les mettent à disposition dépendent en principe du droit du pays dans lequel un contenu est rendu accessible ou dans lequel une prestation correspondante est fournie. Dès lors que les hébergeurs suisses fournissent des services à des clients situés dans d'autres pays, le système juridique du pays du client s'applique. Il s'agit dans la plupart des cas des dispositions définies par l'UE et son Digital Services Act (Règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022, «DSA»). Le CCH tient compte des règles du DSA, et de la nécessité de se reporter, dans chaque cas, aux dernières modalités d'application en vigueur dans l'État membre européen concerné.

Le CCH représente un acte d'autorégulation du point de vue du droit suisse. Il a pour objet d'aider les hébergeurs suisses à assumer pleinement leurs responsabilités en tant qu'intermédiaires de la communication via Internet et d'indiquer aux personnes affectées par des contenus illicites en ligne comment faire valoir leurs droits.

1. OBJET ET NATURE JURIDIQUE

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

2. DESTINATAIRES ET CHAMP D'APPLICATION

Le CCH s'adresse aux entreprises et particuliers soumis au droit suisse qui exploitent des services d'hébergement.

Dans la mesure où **(a)** il existe un lien important entre un hébergeur suisse et l'UE (par exemple l'hébergeur dispose d'une filiale dans l'UE, les services de l'hébergeur sont utilisés par un nombre significatif d'habitants d'un pays membre de l'UE au regard de la population totale de celui-ci, ou la prestation fournie vise un ou plusieurs États membres de l'UE), et où **(b)** l'auteur de la notification a, selon ses propres dires, son siège ou son domicile dans l'UE, les dispositions du DSA s'appliquent également.

Les prestations dépassant le cadre des simples services d'hébergement de l'hébergeur

sortent du champ d'application du CCH. Ne sont pas concernés notamment les services d'accès à Internet ainsi que les services concernant le stockage, le traitement et la transmission de contenus à des tiers dans un domaine non public (par exemple les services de cloud).

3. DÉFINITIONS

- 3.1 *Contenu illicite*: contenu enfreignant les droits de tiers, notamment les droits immatériels (par exemple les droits d'auteur ou les droits des marques) ou les droits de la personnalité, ou constituant une infraction pénale (notamment dans les domaines de la pornographie, de la représentation de la violence, du racisme et de la diffamation).
- 3.2 *Service d'hébergement*: prestation qui permet aux fournisseurs de sites Internet et d'applications de stocker et de traiter des contenus et de les rendre publiquement accessibles à des tiers.
- 3.3 *Client*: client avec lequel l'hébergeur a conclu un contrat portant sur les services d'hébergement.
- 3.4 *Notification*: information transmise par une personne affectée pour signaler le caractère illicite d'un contenu publié par un client de l'hébergeur.

En l'occurrence, l'auteur de la notification doit être impacté plus gravement qu'un simple tiers ou que le grand public. En cas d'infraction aux droits de la personnalité ou de délit poursuivi sur plainte, il peut s'agir de la victime (ou de son représentant) et, dans le cas d'une infraction aux droits immatériels, de la personne considérée comme détentrice des droits de propriété ou de licence sur les contenus (ou du représentant de cette personne). Dans le cas d'un délit poursuivi d'office ou lorsque le DSA est applicable, il n'est pas indispensable que l'auteur de la notification soit spécifiquement concerné.

Sur les plans matériel et formel, la notification doit contenir au moins les informations suivantes:

- (a) Nom, adresse e-mail et adresse de l'auteur (lorsqu'une notification mentionne une infraction en lien avec la violence sexuelle, l'exploitation sexuelle, la pédopornographie ou la sollicitation d'enfants à des fins sexuelles, la notification est jugée complète même en l'absence du nom et de l'adresse de l'auteur);
- (b) Justification du fait que l'auteur est personnellement concerné (excepté dans le cas des délits poursuivis d'office ou de l'applicabilité du DSA);
- (c) URL de la page ou de la rubrique incriminée;
- (d) Désignation précise des contenus illicites invoqués;
- (e) Justification du caractère illicite des contenus;
- (f) Déclaration par laquelle l'auteur explique en toute bonne foi le bien-fondé de sa notification.

4. ABSENCE D'OBLIGATION DE SURVEILLANCE

En leur qualité d'intermédiaires sur Internet, les hébergeurs fournissent une infrastructure permettant aux exploitants de sites Web et d'applications de stocker des contenus, de les traiter et de les rendre publiquement accessibles à des tiers. En règle générale, les hébergeurs n'ont pas connaissance des contenus que leurs clients stockent, traitent et rendent accessibles publiquement. Ils ne sont pas tenus non plus de surveiller activement les contenus. Le client est seul responsable des contenus qu'il stocke, traite ou rend publiquement accessibles à des tiers dans le cadre de l'utilisation

des services d'hébergement.

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

5. NOTIFICATION & NOTIFICATION

- 5.1 Pour chaque notification reçue, l'hébergeur contrôle si elle remplit les conditions matérielles et formelles définies au chiffre 3.4. L'hébergeur procède à cette évaluation du point de vue d'un non-spécialiste du droit.
- 5.2 Si la notification reçue ne répond pas, ou pas entièrement, aux exigences formelles et/ou matérielles du chiffre 3.4, l'hébergeur invite l'auteur de la notification à la compléter dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la notification. Si l'auteur de la notification ne la complète pas dans le délai imparti, ou si la notification complétée ne répond pas, ou pas entièrement, aux exigences formelles et/ou matérielles du chiffre 3.4, l'hébergeur ne donne pas suite à la notification.
- 5.3 Si la notification reçue répond entièrement aux exigences formelles et matérielles du chiffre 3.4, l'hébergeur envoie généralement un message au client et à l'auteur de la notification dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la notification complète.
 - a) Dans son message au client, l'hébergeur informe celui-ci de la réception de la notification et la lui transmet. Lorsque le DSA est applicable, l'hébergeur est tenu d'anonymiser la notification qu'il transmet au client (i.e. de masquer l'identité de l'auteur). Il peut s'abstenir d'anonymiser la notification si l'identité de l'auteur est nécessaire pour permettre au client de vérifier la véracité des accusations formulées et se défendre correctement. C'est souvent le cas, notamment pour les notifications alléguant d'atteintes aux droits immatériels ou aux droits de la personnalité. Lorsque l'hébergeur transmet la notification sous forme anonymisée, il est également tenu d'anonymiser la réponse du client qu'il fait parvenir à l'auteur.
 - b) L'hébergeur informe le client que celui-ci est seul responsable des contenus qu'il stocke, traite ou rend publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement. Il demande au client soit (i) de supprimer les contenus contestés, soit (ii) d'en justifier le caractère légal dans une prise de position destinée à l'auteur de la notification. L'hébergeur signale également au client qu'il peut être tenu d'indemniser l'hébergeur pour les frais induits par la défense des droits de tiers et pour tout autre dommage éventuel. L'hébergeur peut réclamer au client le versement d'un dépôt de garantie pour se prémunir contre ce dommage. Dans les cas manifestes, l'hébergeur peut aussi procéder directement selon les dispositions prévues au chiffre 6 (Notification & retrait).
 - c) Dans son message à l'auteur de la notification, l'hébergeur confirme la réception de la notification et l'informe du message envoyé au client. L'hébergeur signale à l'auteur de la notification que le client est seul responsable des contenus qu'il stocke, traite ou rend publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement. L'hébergeur informe également l'auteur que l'hébergeur n'a pas le droit de divulguer des données relatives à ses clients. L'hébergeur indique en revanche à l'auteur de la notification comment trouver l'identité du propriétaire d'un nom de domaine (par exemple via les bases de données Whois disponibles sur Internet). En outre, l'hébergeur informe l'auteur de la notification de la possibilité de contacter les autorités ou les tribunaux pour faire valoir ses droits. Dans les cas manifestes, l'hébergeur peut procéder directement selon les

dispositions prévues au chiffre 6 (Notification & retrait).

6. NOTIFICATION & RETRAIT DE CONTENU ILICITE

- 6.1 Si la notification reçue satisfait entièrement les conditions formelles et matérielles énoncées au chiffre 3.4 et s'il est très probable qu'elle concerne des contenus illicites, ou si l'hébergeur risque d'être lui-même tenu responsable sur le plan pénal ou civil après avoir pris connaissance de la notification, l'hébergeur peut décider, à sa seule discrétion, de bloquer partiellement ou complètement l'accès au site Internet en question jusqu'à la résolution de l'affaire entre les personnes concernées ou par les tribunaux ou les autorités.
- 6.2 Immédiatement avant ou après avoir suspendu l'accès au site, l'hébergeur informe le client de la réception de la notification et du blocage du site. Il lui communique les faits et circonstances à l'origine du blocage et le motif légal de celui-ci. L'hébergeur avise le client des possibilités légales dont il dispose pour s'opposer au blocage.
- 6.3 Lorsque le DSA est applicable, l'hébergeur est tenu d'anonymiser la notification qu'il transmet au client (i.e. de masquer l'identité de l'auteur). Il peut s'abstenir d'anonymiser la notification si l'identité de l'auteur est nécessaire pour permettre au client de vérifier la véracité des accusations formulées et se défendre correctement. C'est souvent le cas, notamment pour les notifications alléguant d'atteintes aux droits immatériels ou aux droits de la personnalité. Lorsque l'hébergeur transmet la notification sous forme anonymisée, il est également tenu d'anonymiser la réponse du client qu'il fait parvenir à l'auteur.
- 6.4 Parallèlement, l'hébergeur informe l'auteur de la notification au sujet du blocage et du courrier envoyé au client. L'hébergeur décide, à son entière discrétion, de dénoncer les actes répressibles à l'Office fédéral de la cybersécurité OFCS ([OFCS Report \(ad-min.ch\)](https://www.ofcs.ch)) et/ou aux autorités de poursuite pénale.
- 6.5 Le point de vue d'une personne non spécialiste du droit est suffisant pour l'évaluation de la notification et la décision de blocage et de dénonciation.

7. SÉCURITÉ CONTRACTUELLE ENVERS LE CLIENT

- 7.1 L'hébergeur veille à ce que les contrats conclus avec le client contiennent en substance les dispositions et remarques minimales suivantes:
- a) Le client utilise les services d'hébergement dans le respect des lois en vigueur. Le client est seul responsable des contenus qu'il stocke, traite ou rend publiquement accessible à des tiers dans le cadre de l'utilisation des services d'hébergement.
 - b) L'hébergeur n'assume aucune obligation de surveillance en ce qui concerne les contenus hébergés. Il peut cependant consulter les contenus après réception d'une notification sous réserve du respect des conditions régissant la procédure de notification et de retrait de contenu illicite, ou sur ordre des tribunaux ou des autorités. L'hébergeur se réserve le droit de procéder à des contrôles par sondage même en l'absence de notification.
 - c) L'hébergeur a le droit de bloquer complètement ou partiellement l'accès au site Internet du client et de suspendre les services d'hébergement i) si les conditions de la procédure de notification et de retrait de contenu illicite stipulée dans ses CGV ou via une mention du CCH dans ses CGV sont remplies ou ii) si l'hébergeur y est contraint par un tribunal ou une autorité ou s'il risque d'être tenu responsable

sur le plan pénal ou civil, ou iii) si un contrôle par sondage identifie des contenus très probablement illicites au sens du chiffre 3.1.

- d) L'hébergeur décrit la procédure de notification et de retrait de contenu illicite dans ses CGV ou fait référence au CCH dans ses CGV. De préférence, il publie le CCH sur son site Internet. Le client est tenu de s'informer sur la procédure de notification et de retrait de contenu illicite. Il prend connaissance et accepte le fait que l'hébergeur peut résilier avec effet immédiat le contrat qui le lie au client si ce dernier ne respecte pas ses directives résultant de la procédure de notification et de retrait de contenu illicite telle qu'énoncée dans les CGV et/ou le CCH.
- e) Sur ordre écrit des tribunaux ou des autorités, l'hébergeur est autorisé à et tenu de communiquer l'identité du client à ces derniers ou à des tiers.
- f) L'hébergeur a le droit de facturer au client les frais induits par le traitement d'une notification. Le client est tenu d'indemniser l'hébergeur pour tout autre dommage éventuel que l'hébergeur pourrait subir en raison des prétentions que des tiers pourraient faire valoir. L'hébergeur peut réclamer le versement d'un dépôt de garantie pour se prémunir contre ce dommage. Si ce dépôt de garantie n'est pas payé, l'hébergeur peut suspendre ses prestations.

8. MESURES ORGANISATIONNELLES INTERNES

L'hébergeur prend des mesures organisationnelles internes pour garantir un traitement rapide des notifications. Il désigne un point de contact dédié aux contenus illicites et communique sur son site Internet les modalités d'envoi et le destinataire des notifications (il peut par exemple proposer un formulaire en ligne à cet effet).

9. MODÈLES ET CONSEILS RELATIFS AUX NOTIFICATIONS DE CONTENU ILLICITE SUR INTERNET

Swico fournit à ses membres des modèles pour les messages que le CCH enjoint d'adresser au client et à l'auteur d'une notification, ainsi que pour la structure des notifications de contenu illicite.

10. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ DE SWICO

Le CCH représente une autorégulation volontaire. Swico ne peut garantir que le respect du CCH prémunit les hébergeurs de poursuites, de mises en cause pénales ou de l'engagement de leur responsabilité civile en vertu du droit applicable.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente version du CCH prend effet au 1^{er} avril 2025, remplaçant toutes les versions antérieures.

Swico, avril 2025