Sony Interactive Entertainment

PlayStation

Rapport de Sécurité

Février 2025

Introduction

Chez Sony Interactive Entertainment (SIE), la société à l'origine de PlayStation, notre mission est de proposer des expériences innovantes à tous les joueurs. Avec plus de 100 millions d'utilisateurs actifs mensuels sur le PlayStation Network à travers le monde, notre équipe de sécurité interfonctionnelle travaille sans relâche pour garantir un environnement accueillant et bienveillant pour les joueurs de tous horizons.

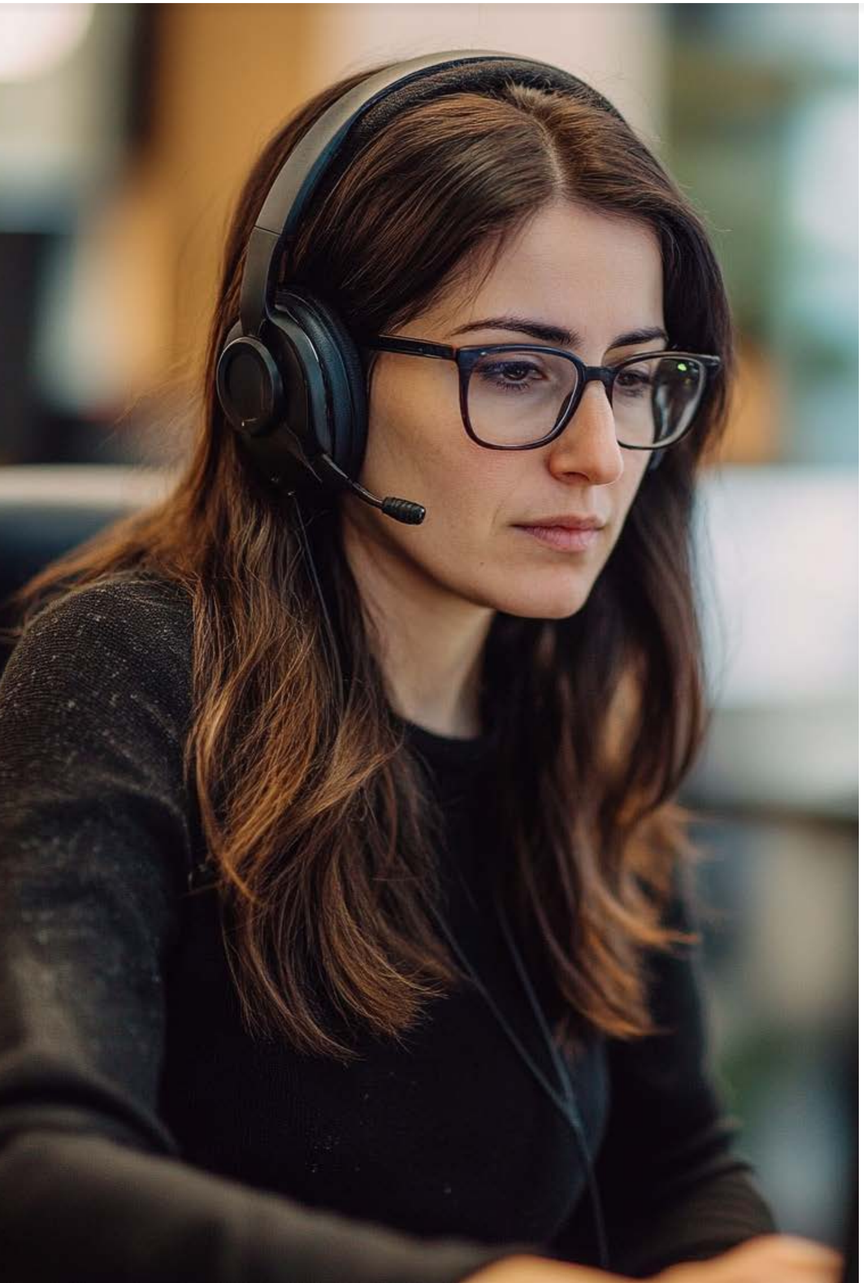
Le code de conduite du groupe Sony incarne notre engagement envers la sécurité des utilisateurs, reflétant notre volonté d'inspirer un monde rempli d'émotion (Kando) pour notre communauté de joueurs. Dans le cadre de cet engagement, nous nous efforçons de fournir des informations claires et précises. Ce rapport met en lumière les trois piliers fondamentaux de notre approche pour protéger nos joueurs : Contrôler votre expérience, protéger les utilisateurs et imposer nos standards.

PlayStation est une plateforme ouverte à tous. Nous remercions nos joueurs pour leur soutien et leur engagement à bâtir une communauté en ligne sécurisée et inclusive pour tous.

Catherine Jensen
VP, Global Consumer Experience
Sony Interactive Entertainment

En savoir plus

Code de conduite du groupe Sony



Notre philosophie de sécurité repose sur trois piliers:

- **Contrôler votre expérience**: Nous avons développé des outils qui permettent aux joueurs et à leurs parents de personnaliser et sécuriser leur expérience en ligne. Ces outils couvrent tout, de la gestion des communications et du temps de jeu à la protection de la vie privée et à la sécurisation des comptes. Nos fonctionnalités de gestion familiale permettent aux parents et tuteurs de prendre des décisions éclairées pour le bien-être de leur famille.

- **Protéger nos utilisateurs**: Nous utilisons des technologies avancées pour protéger efficacement les joueurs contre une vaste gamme de dangers en ligne, y compris les URL non autorisés, les textes et images offensants, le langage inapproprié, ainsi que les menaces graves telles que l'exploitation et les abus sexuels d'enfants (CSEA). Notre approche proactive minimise l'exposition à du contenu nuisible avant qu'il n'affecte l'expérience des joueurs.

- **Imposer nos standards**: Nous employons des modérateurs qualifiés afin de garantir que les joueurs respectent notre code de conduite et que des mesures appropriées soient prises en cas d'infraction. Nous combinons les signalements des joueurs et de nos outils automatisés, renforcés par l'évaluation de nos experts, pour identifier les contenus non conformes. Nos politiques sont conçues avec soin pour trouver un équilibre entre liberté d'expression et protection des joueurs face aux contenus nuisibles, tout en veillant à l'équité, la clarté et la cohérence dans l'application des règles.

Contrôlez votre expérience

Permettre aux joueurs et aux gestionnaires familiaux de prendre les bonnes décisions pour eux-mêmes et leurs proches.

Les joueurs peuvent contrôler leur expérience sur PlayStation Network grâce à des fonctionnalités telles que « bloquer », « ignorer » et « signaler » lorsqu'ils sont confrontés à des interactions négatives. Nous avons également pris en compte les retours des joueurs et mis en place des solutions pour renforcer leur protection. Par exemple, nous avons activé la fonction « bloquer par défaut » introduite début 2024, qui empêche une interaction précédemment signalée de se reproduire.

Nous explorons activement de nouvelles technologies et politiques pour améliorer la sécurité sur PlayStation Network, notamment avec un processus de vérification d'âge pour les nouveaux comptes dans certains pays.

Nous continuerons d'innover et d'améliorer nos solutions de sécurité pour garantir un espace en ligne sûr et accueillant. Nous avons à cœur d'innover sans cesse pour offrir un environnement sécurisé et inclusif.

En savoir plus

Bloquer les joueurs sur PlayStation Network

En savoir plus

Chat vocal en groupe sur PS5

En savoir plus

Signaler un comportement sur PlayStation Network

Protéger nos utilisateurs

Des fonctionnalités et des technologies pour une expérience sécurisée.

Nous voulons que les joueurs ressentent à chaque connexion de la joie et un véritable sentiment de communauté. Chaque joueur doit pouvoir se sentir en sécurité et libre d'être pleinement lui-même en jouant. Chez SIE, nous avons mis en place un ensemble de mesures pour garantir une expérience de jeu positive et agréable. L'une des plus visibles est le "Filtre de Propos Inappropriés", qui bloque les propos haineux et le langage vulgaire dans plusieurs langues, notamment dans les espaces visibles par d'autres joueurs, comme les ID en ligne et les biographies "À propos de moi". Cette barrière empêche la diffusion de contenus nuisibles au sein de nos communautés.

Nous avons également mis en œuvre des protections moins visibles, mais tout aussi essentielles, comme des technologies avancées de blocage des spams. Nos outils d'intelligence artificielle détectent les tentatives d'envoi massif de messages nuisibles par des acteurs malveillants. Par ailleurs, nous utilisons nos propres robots pour identifier et supprimer les bots créés par d'autres utilisateurs cherchant à perturber l'expérience de nos joueurs.

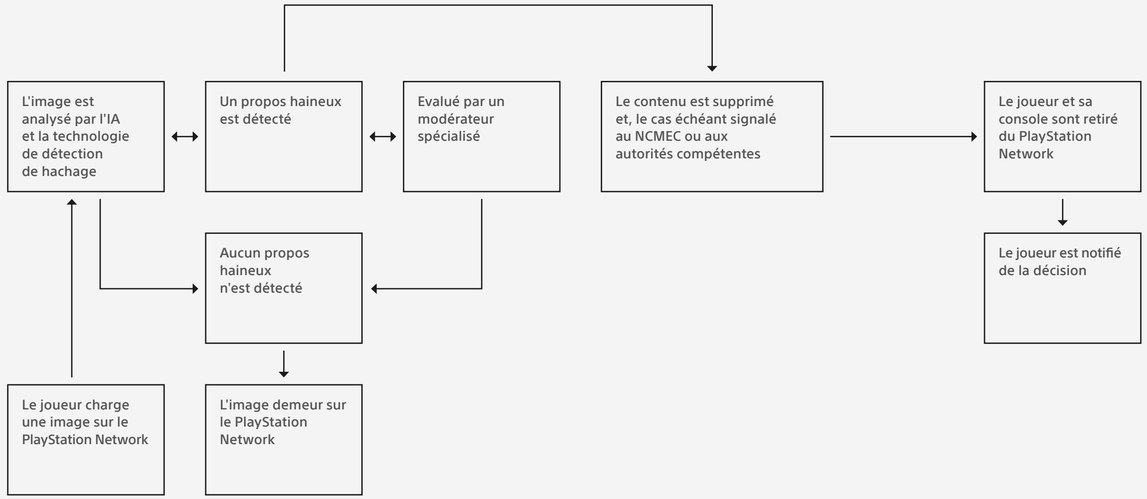
Bien que nous autorisions le partage de liens sur PlayStation Network afin de faciliter la communication et l'échange de contenus liés aux jeux, nous restons vigilants. Les URL qui enfreignent notre code de conduite sont activement détectées, restreintes et placées sur liste noire. Une fois bloquées, elles ne peuvent plus être consultées sur PlayStation Network. Les sites promouvant la haine, la pornographie ou la violence extrême sont strictement interdits, conformément à notre code de conduite.

Jouer avec, et parfois contre, d'autres joueurs est un élément clé du jeu en ligne. Nous croyons que la satisfaction du joueur passe par la montée en compétence et la réussite face aux défis. Toutefois, une compétition équitable est essentielle : personne ne veut affronter un tricheur exploitant des logiciels pour obtenir un avantage déloyal. Nos systèmes détectent de manière proactive l'utilisation de technologies de triche, et nous suspendons les comptes concernés pour garantir un environnement de jeu juste et équilibré.

Tous les joueurs sont les bienvenus sur PlayStation, qu'ils jouent seuls ou avec leurs amis. La sécurité de nos utilisateurs est notre priorité absolue, et nous prenons des mesures spécifiques pour protéger les enfants sur PlayStation Network.

Nous collaborons avec des organisations de renom à l'échelle mondiale, notamment le Family Online Safety Institute (FOSI), le National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC), la Tech Coalition, et d'autres organisations afin de renforcer la sécurité des joueurs.

Processus de détection d'images



Ces partenariats couvrent plusieurs initiatives, allant de la promotion de la sécurité en ligne et de la citoyenneté numérique avec FOSI, au développement d'outils pour détecter et supprimer les contenus nuisibles, y compris des matériaux CSEA avec le NCMEC et la Tech Coalition.

Pour protéger nos communautés, chaque image téléchargée sur PlayStation Network est analysée via une technologie de correspondance de hachage afin d'identifier d'éventuelles correspondances avec des images nuisibles. Ce procédé attribue une signature numérique unique, appelée "hachage", à un fichier, puis la comparent à une base de données de contenus interdits. Si une correspondance est trouvée, l'image est immédiatement signalée à une équipe de modération spécialisée pour un examen approfondi. Les cas confirmés de matériel pédopornographique (CSAM) sont signalés directement au NCMEC. En complément de cette technologie, nous employons des algorithmes d'apprentissage automatique capables d'identifier des CSAM non signalés auparavant. Bien que les mécanismes de détection diffèrent, le processus de modération reste le même.

Étant donné la gravité de la détection de CSAM, tout contenu signalé fait l'objet d'un examen minutieux par des spécialistes formés. Lorsque des violations sont confirmées, les comptes fautifs ainsi que les consoles PlayStation associées sont définitivement suspendus de notre réseau.

Imposer nos standards

Une modération humaine qualifiée, une communication transparente et un processus d'appel équitable.

La modération sur PlayStation Network repose sur l'évaluation rigoureuse des contenus signalés par les utilisateurs conformément à notre code de conduite. Lorsqu'une violation est confirmée, nous appliquons les mesures appropriées. Nos équipes de modérateurs expérimentés, formées de manière approfondie à l'évaluation de contenus, assurent une surveillance. Ils traitent activement les signalements liés aux messages, discussions vocales, contenus de profil, noms de groupes, identifiants en ligne et communications dans les jeux, dès leur réception.

Nos services de modération couvrent plus de 30 langues, en prenant en compte le contexte culturel, les sensibilités historiques et les législations locales. Cela garantit une application juste et respectueuse des règles. Chaque signalement est examiné avec sérieux, et aucune action n'est prise sans une vérification du contenu par un modérateur.

Nous veillons également à communiquer de manière claire et pédagogique sur les décisions de modération. Notre objectif est d'aider les joueurs à comprendre l'impact de leurs comportements au sein de PlayStation Network, y compris les conséquences potentielles telles que les suspensions temporaires ou définitives. Nous offrons également aux joueurs la possibilité de faire appel contre une suspension permanente dans 40 pays où PlayStation Network est disponible. Nous prévoyons d'étendre ce droit d'appel aux suspensions temporaires et à d'autres régions à l'avenir.

En savoir plus

Suspensions sur PlayStation Network

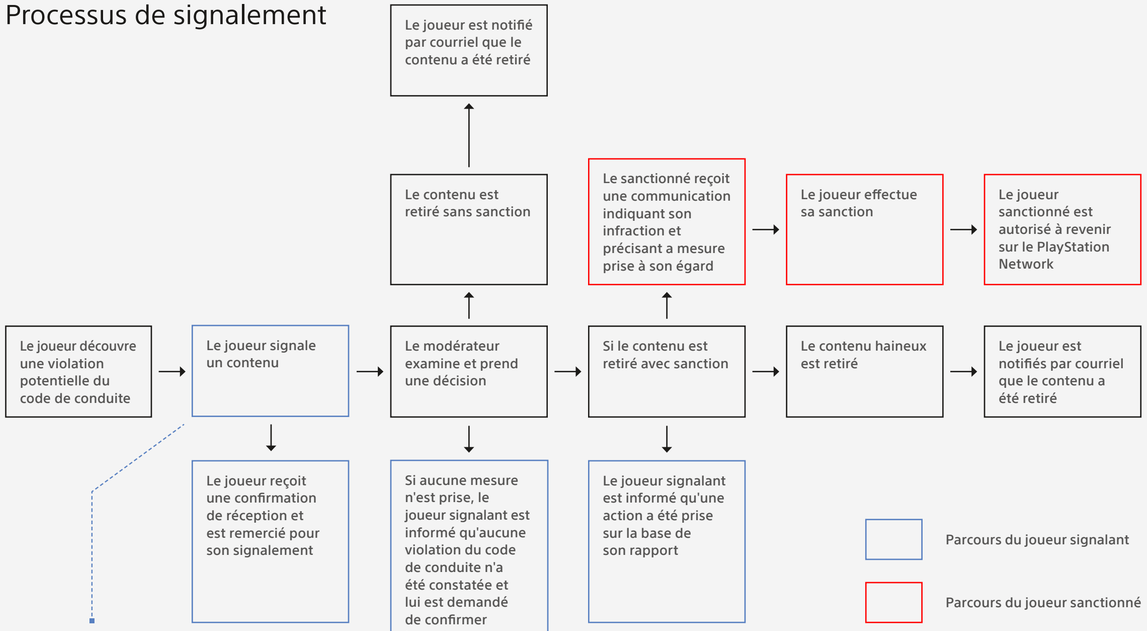
Les décisions de modération s'appuient sur un cadre éducatif structuré, garantissant des réponses cohérentes et proportionnées aux violations du code de conduite. La gravité de la sanction dépend de l'infraction commise et de l'historique disciplinaire du joueur.

Par exemple, une première violation mineure peut entraîner un avertissement. Tandis que des infractions répétées ou plus graves peuvent mener à une suspension progressive de 30, 60 jours, voire une suspension permanente du compte. En général, les décisions de modération peuvent entraîner les actions suivantes : avertissement, suspension de 3 jours, 7 jours, 30 jours, 60 jours ou suspension permanente. Certaines suspensions se limitent aux communications des joueurs (PS5 uniquement), alors que les infractions graves peuvent entraîner la suspension de la console, empêchant son accès au réseau PlayStation.

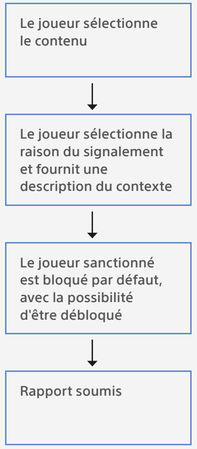
Lorsqu'un joueur soumet un signalement, il reçoit une confirmation de réception. Une fois la décision prise, il est informé du résultat, notamment si le contenu signalé a été jugé enfreignant notre code de conduite. Si aucune violation n'est confirmée, nous fournissons des ressources pédagogiques expliquant comment soumettre des signalements plus efficaces à l'avenir.

Les joueurs sanctionnés sont notifiés par courriel.

Processus de signalement



Expérience de signalement



Comment faire appel d'une suspension permanente sur PlayStation Network

Les utilisateurs dont le compte a été suspendu définitivement peuvent faire appel via un formulaire web dédié. Une fois le formulaire envoyé, il est examiné par nos modérateurs spécialisés, qui analysent en détail l'état et l'historique des infractions du joueur. Après révision, une décision finale est prise, et l'utilisateur est informé du résultat de son appel.

En savoir plus

Faire appel d'une suspension sur PlayStation Network

Notre engagement envers la sécurité Des joueurs et l'alerte des activités Criminelles

Au-delà des mesures appliquées aux comptes des joueurs en infraction, nos équipes de modération peuvent transmettre certains signalements aux autorités compétentes pour un examen approfondi lorsque des menaces potentielles à la vie, à la sécurité des joueurs ou d'autres activités illégales sont détectées. Si nécessaire, nous alertons les forces de l'ordre, les organismes gouvernementaux compétents ou d'autres autorités.

Nous appliquons une tolérance zéro face à l'exploitation sexuelle des enfants en ligne (CSEA). Tous les cas identifiés sont signalés simultanément au NCMEC (National Center for Missing & Exploited Children) et aux forces de l'ordre.

Les menaces envers des personnes ou des biens, ainsi que les intentions d'auto-préjudice, font l'objet d'un processus d'examen à plusieurs niveaux. Toute menace jugée crédible est directement transmise aux autorités.

Cas de CSEA identifiés, supprimés et signalés par année

Année civile	Nombre de cyber-signalements
2021	2,071
2022	4,102
2023	3,974
L'augmentation des signalements entre 2021, 2022 et 2023 s'explique par l'introduction de technologies visant à améliorer la détection des contenus exploitants.	

Un code de conduite plus accessible

Notre code de conduite aide les joueurs à maintenir un environnement de jeu positif et respectueux sur le PlayStation Network. Nous l'avons simplifié et mis à jour afin de le rendre plus facile à comprendre, cohérent à l'échelle mondiale et accessible à tous. Avant de jouer en ligne, chaque utilisateur doit lire et accepter ces règles mises à jour. Nous encourageons également les joueurs à les consulter régulièrement, ainsi que notre politique contre les discours haineux, pour rester informés des comportements attendus.

Politique contre les discours haineux

Sur PlayStation Network, nous encourageons à la fois l'inclusivité et l'expression individuelle, que ce soit en jeu ou en ligne. Le PlayStation Network accueille une communauté regroupant des joueurs de tous horizons, dans un cadre conçu pour favoriser des expériences de jeu positives. Les joueurs peuvent s'exprimer et partager leurs opinions, mais les discours et comportements haineux ne seront pas tolérés.

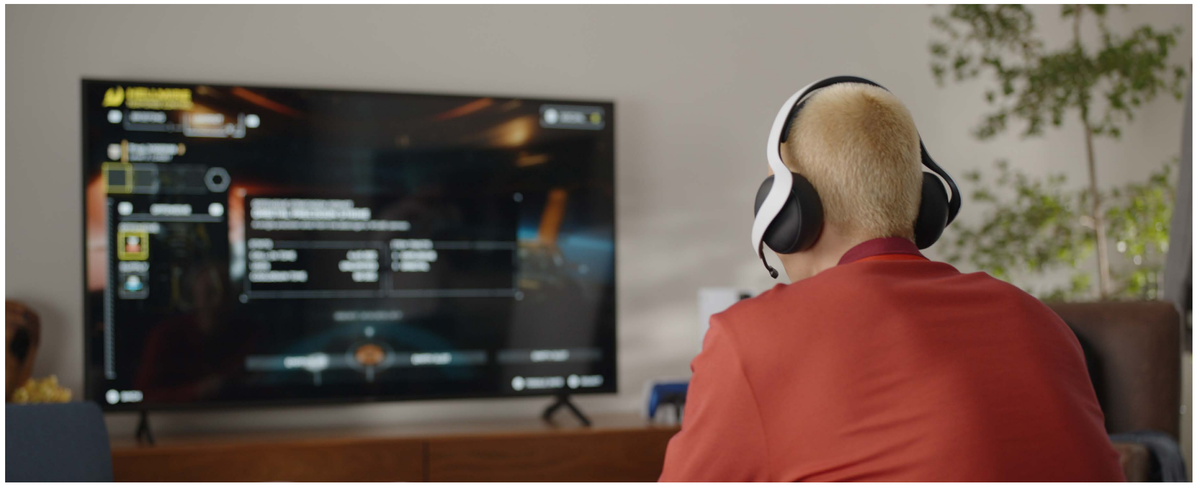
Lorsqu'un joueur crée un compte, il accepte de respecter le code de conduite, qui définit nos attentes en matière d'interactions. Chacun peut contribuer à une communauté plus saine en étant accueillant, respectueux et inclusif, tout en signalant les comportements inappropriés à SIE. Aucune exception ne s'applique à l'usage de propos haineux, quels que soient le contexte, l'intention ou la relation entre les joueurs. Même si certains pensent qu'il est acceptable d'utiliser un langage offensant entre amis ou sur un ton humoristique, les propos inappropriés entraînent des conséquences – notre code de conduite s'applique à tous.

En savoir plus

Code de conduite

En savoir plus

Politique contre les discours de haine



Soutien et bien-être des joueurs et des modérateurs

Nous sommes profondément engagés envers le bien-être de notre communauté PlayStation. C'est pourquoi nous développons en permanence de nouveaux moyens d'accompagner nos joueurs.

Si nos modérateurs identifient un joueur en difficulté à travers un signalement, nous lui envoyons un message contenant des ressources de soutien adaptées.

Nous collaborons à l'échelle régionale avec Crisis Text Line, Shout, Anata no Ibasho et à l'échelle internationale avec ThroughLine pour offrir un soutien en santé mentale et une assistance en cas de crise, accessibles gratuitement 24/7 par des bénévoles formés.

Même en l'absence de messages de notre équipe de sécurité, chaque joueur peut contacter ces services spécialisés pour obtenir de l'aide en cas de besoin ou de détresse.

Nos consommateurs basés aux États-Unis et au Royaume-Uni peuvent partager le mot-clé "CIRCLE" pour permettre à d'autres de se connecter directement à Crisis Text Line et Shout sans intervention de modérateur. En plus d'être un symbole PlayStation, le mot-clé "CIRCLE" représente l'unité et le soutien.

Tous nos partenaires garantissent une stricte confidentialité et ne partagent des informations avec les services d'urgence que dans les cas absolument nécessaires pour protéger la sécurité du joueur ou d'autrui. Pour en savoir plus sur ces services et l'utilisation de vos données, nous vous invitons à consulter les conditions des services partenaires.

Le bien-être de nos modérateurs est également une priorité pour SIE. En février 2024, SIE Online Safety a remporté le Great British Workplace Wellbeing Award dans la catégorie Meilleure Stratégie, récompensant notre engagement envers leur protection et leur bien-être.

Sony
Interactive
Entertainment
PlayStation