

Le Forum des droits
sur l'internet

RAPPORT DE SYNTHÈSE

Consultation publique des internautes

5 février – 4 mars 2008

forums.foruminternet.org

27 mars 2008

SOMMAIRE

Sommaire	2
Présentation de la consultation	4
A. – Introduction	4
B. – Méthodologie	4
C. – Synthèse	5
Approche statistique de la consultation	8
A. – Répartition par thématiques	8
B. – Les sujets les plus populaires	9
I. – Respect des libertés fondamentales sur l'internet	10
A. – Vie privée et réseaux sociaux, une combinaison difficile à trouver	10
B. – Identité numérique : vers une globalisation des données personnelles ?	11
C. – L'affaire note2be en débat : les limites de l'anonymat	12
II. – Enseignement et internet	14
A. – Internet à l'école : peut mieux faire...	14
B. – Créer un « permis internet » pour surfer tranquille	15
C. – Accroître la sensibilisation des citoyens au numérique	15
III. – Commerce électronique	17
A. – Des fournisseurs d'accès à l'internet très critiqués	17
B. – Pour davantage de protection des consommateurs	18
C. – La publicité sur l'internet ne séduit pas	20
D. – Des systèmes de notation sur l'internet perfectibles	20
E. – Les jeux d'argent en ligne, une pratique qui doit être encadrée mais libéralisée	21
F. – Santé et internet	22
IV. – Culture et propriété littéraire et artistique	23
A. – Le téléchargement illicite ou les carences des offres commerciales	23
B. – Quel avenir pour la vente de biens culturels ?	24

V. – Gouvernance et régulation de l'internet	27
A. – Un objectif fort pour les pouvoirs publics : réduire la « fracture numérique »	27
B. – Pour une gouvernance plus proche des internautes et des consommateurs, indépendante à l'égard des groupes de pression	29
C. – Utiliser davantage l'internet pour son aspect consultatif	30
VI. – Autres sujets de la consultation	32
A. – Les services publics dématérialisés ont des progrès à faire	32
B. – L'internet bouleverse le secteur de la presse	33
C. – Les logiciels de contrôle parental, utiles, ne remplacent pas l'éducation des parents	34
D. – L'internet révolutionne les modes d'expression	34
E. – Les jeux vidéo en ligne	35
Annexe	36
Partenaires de la consultation 2008 du Forum des droits sur l'internet	36

PRÉSENTATION DE LA CONSULTATION

A. – Introduction

Le Forum des droits sur l'internet a mené, entre le 5 février et le 4 mars 2008, une grande consultation publique auprès des internautes, afin d'identifier quels étaient leurs intérêts et préoccupations en matière de droit et d'usages de l'internet et, dans une plus large mesure, sur tous les sujets relatifs à la société de l'information et aux nouvelles technologies.

Les résultats de cette consultation orienteront les travaux futurs du Forum des droits sur l'internet. Par ailleurs ces travaux pourront constituer une base de travail utile pour les pouvoirs publics, dans le cadre des réformes attendues sur les sujets de l'internet et de la société de l'information. Ces questions, eu égard à la richesse et à la diversité des contributions déposées sur les forums, mettent en effet en avant des attentes fortes des internautes sur certains sujets.

Nous tenons à remercier ici tout spécialement les internautes qui ont participé à la consultation pour le temps qu'ils y ont consacré. La nécessaire participation des internautes à la réflexion sur l'internet de demain était un souci constant exprimé dans la majorité des contributions.

Le présent rapport dresse un bilan des débats recueillis sur les thèmes identifiés par le Forum des droits sur l'internet au fil des contributions des internautes.

B. – Méthodologie

Pour mener à bien cette consultation et bénéficier d'une fréquentation par des profils aussi variés que possible, le Forum des droits sur l'internet a choisi de s'associer à **deux partenaires** :

- 01net, le premier portail d'information sur les nouvelles technologies en France, qui répond à toutes les attentes professionnelles et personnelles des internautes en matière d'informatique, de l'internet et plus globalement de nouvelles technologies ;
- Yahoo! France, l'une des destinations internet les plus visitées à travers le monde et qui propose en France son moteur de recherche, ses services d'information, de communication et ses places de marchés.

La plate-forme technique

Le Forum des droits sur l'internet a choisi d'utiliser une plate-forme de forums de discussion pour privilégier les possibilités d'interaction entre les internautes, que ce soit en public, sur les pages de la consultation, ou en privé, par le biais de la messagerie personnelle des forums. Cet outil permet en effet d'appréhender les phénomènes communautaires avec davantage de précision.

Pour participer, il faut créer un compte personnel sur la plate-forme de forums, démarche qui prend moins de cinq minutes. Plus de 240 comptes ont été ainsi créés durant la période de la consultation.

Cette démarche volontaire témoigne de l'intérêt des internautes pour la consultation et de la légitimité du Forum des droits sur l'internet sur ces questions.

Si les visiteurs inscrits ne participent pas tous aux débats, ils consultent en revanche régulièrement les fils de discussion, dans l'attente, peut-être, de déposer un commentaire sur un point qui les intéresse plus particulièrement.

Le déroulement de l'opération

La consultation a été menée en plusieurs phases. Lors du lancement de l'opération, les internautes ont été invités à soumettre leurs témoignages dans leur plus grande diversité, sans indications thématiques particulières, ce qui a donné lieu à une dizaine de sujets de discussion spontanés, notamment sur les aspects liés à la vie privée.

Ensuite, le Forum a posé aux internautes onze questions d'ordre général sur les thématiques soulevées par les sujets de discussion initiaux (vie privée, publicité), mais également sur de nouveaux sujets qui n'avaient pas encore été abordés jusqu'alors (santé, jeux vidéo en ligne...).

Enfin, pour davantage structurer les débats et approfondir certaines questions, le Forum des droits sur l'internet a réparti les sujets de discussion, spontanément ouverts, suivant six thèmes :

- respect des libertés fondamentales sur l'internet ;
- gouvernance et corégulation de l'internet ;
- accès, usages et pratiques de l'internet ;
- consommation et commerce électronique ;
- citoyenneté et administration en ligne ;
- culture et propriété intellectuelle.

C. – Synthèse

Statistiques de la consultation

Au terme de la consultation, en plus des questions posées par le Forum des droits sur l'internet, une quarantaine de sujets de discussion ont été lancés spontanément par les internautes, chacun ayant donné lieu à des débats plus ou moins animés.

La plate-forme de forums retenue par le Forum des droits sur l'internet a enregistré environ **15 000 visiteurs uniques** et près de 80 000 pages vues. Durant cette période, les internautes ont créé plus de 240 comptes personnels et déposé près de 170 contributions sur les sujets de leur choix.

La plupart des participants se sont connectés pendant les heures « ouvrées » de la journée, soit de 9h à 19h, un pic étant enregistré à 11h, indiquant qu'une majorité des internautes participent à la consultation depuis leur lieu de travail.

Analyse générale

Eu égard au nombre de participants sur la consultation, ce rapport ne prétend pas présenter une image parfaitement représentative des internautes en France, mais simplement un éventail le plus large possible de leurs attentes, de leurs propositions et de leurs idées concrètes sur les différents sujets se rapportant à l'internet aujourd'hui.

Dans l'ensemble, les témoignages sont, sur la forme, très bien rédigés et orthographiés et, sur le fond, bien argumentés, le plus souvent avec des références à l'appui. Ce niveau de qualité est corroboré par le très faible nombre de messages modérés *a posteriori* par l'équipe du Forum des droits sur l'internet.

Par ailleurs, une part non négligeable des internautes contributeurs se contente de poser une question d'ordre juridique ou technique, sans pour autant alimenter les discussions en cours, ce qui illustre un important besoin d'information sur certains sujets.

Les sujets abordés ont été, dans l'ensemble, extrêmement variés, touchant de nombreux aspects de l'internet. Certains sujets ou problématiques ont toutefois prédominé sur plusieurs thèmes et fils de discussion : c'est le cas notamment de la nécessité de l'enseignement et de la formation aux technologies de l'information, dès le plus jeune âge, qui permettrait de réduire la « fracture numérique » que les internautes perçoivent encore aujourd'hui sur l'internet.

C'est aussi le cas de la vie privée, de l'identité numérique, de l'accès haut débit et des fournisseurs d'accès à l'internet, de la publicité en ligne et de la propriété littéraire et artistique.

Analyse thématique des contributions

1. Le sujet phare de la consultation 2008 est celui du respect des libertés fondamentales et plus particulièrement de la vie privée sur l'internet. Ce sujet, qui était déjà à la Une lors de la précédente consultation¹ menée en février 2007 par le Forum des droits sur l'internet, reste donc d'actualité. Cette année, les internautes s'interrogent sur l'utilisation massive de leurs données personnelles sur les sites communautaires et y voient une menace pour leur vie privée. Ils évoquent aussi les avantages et les inconvénients de regrouper toutes leurs données personnelles sur une plate-forme commune comme *GlobalID*. Enfin, les systèmes de notation tels que le site *note2be.com* provoquent des inquiétudes nouvelles et illustrent les limites de l'anonymat sur l'internet.

2. Les questions d'enseignement, de formation et d'éducation à l'internet ont suscité un intérêt majeur de la part des internautes participant à la consultation. Selon eux, l'enseignement de l'internet à l'école est insuffisant et il est urgent que l'Éducation nationale remédie au problème, notamment en améliorant la formation des enseignants sur les technologies de l'information. Plusieurs internautes proposent de mettre en place un « permis de navigation » sur l'internet visant à vérifier les connaissances de base des jeunes sur la bonne utilisation de ces outils. Plus globalement, ils invitent les pouvoirs publics à accroître sensiblement leurs efforts d'information et de sensibilisation sur l'outil numérique auprès du grand public.

3. Le thème du commerce électronique, qui profite d'une actualité nourrie après l'adoption en janvier de la loi Chatel, qui améliore sensiblement la protection du consommateur, a suscité de nombreuses contributions, notamment au sujet des fournisseurs d'accès à l'internet. Les internautes font part de leurs déconvenues tant au stade précontractuel qu'au niveau des prestations rendues, estimant l'information et la diversité de l'offre commerciale insuffisantes et la concurrence pas assez développée. Ils réclament en outre une protection accrue du consommateur, un certain nombre de situations étant cependant résolues par la loi Chatel, qui entrera en vigueur en juin 2008. Ils expriment de multiples réserves sur la généralisation de la publicité sur l'internet, jugée de plus en plus intrusive et sur l'utilisation parfois douteuse de systèmes de notation et d'avis à des fins commerciales. Ils évoquent enfin les jeux d'argent en ligne, une pratique qui doit être encadrée mais libéralisée, ainsi que les questions de santé sur l'internet.

¹ Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le rapport de synthèse publié par le Forum des droits sur l'internet au terme de la consultation des internautes 2007 : http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id_article=2211

4. Le thème de la culture et de la propriété littéraire et artistique tire lui aussi parti d'une actualité abondante, après les conclusions de la mission Olivennes en novembre 2007 et avec la perspective d'un projet de loi au Parlement sur le droit d'auteur et les droits voisins dans la société de l'information. Les internautes souhaitent que cette nouvelle refonte du droit d'auteur soit l'occasion de mener un véritable débat de fond sur le sujet. Selon les participants, l'offre commerciale de produits culturels est inadaptée et explique en grande partie les difficultés économiques rencontrées dans ce secteur. La consultation accueille à ce titre plusieurs propositions concernant l'avenir de la vente de biens culturels en France et invitent les pouvoirs publics à la plus grande prudence quant à la mise en place de nouvelles mesures plus répressives sur le téléchargement illicite.

5. Sur le thème de la gouvernance, de la régulation et de l'accès à l'internet, les répondants ont indiqué massivement que la « fracture numérique » était l'enjeu majeur à traiter par les pouvoirs publics, tant au niveau de la couverture haut débit sur le territoire, jugée insuffisante, qu'au niveau de l'intégration des exclus de la société numérique, les « sans claviers », thème d'actualité au niveau communautaire. Sur la question de savoir comment gouverner et réguler l'internet en France, les internautes invitent les pouvoirs publics à la prudence et à la réserve, tout en prenant davantage en compte les problématiques d'accès à la culture et de consommation. Ils souhaitent également que le pouvoir politique ait davantage recours à l'outil internet pour consulter et dialoguer avec les internautes sur les grands sujets de débats nationaux.

6. D'autres sujets ont donné lieu à des échanges instructifs lors de la consultation, notamment en ce qui concerne les services publics dématérialisés, qui, bien que très appréciés, souffrent d'un déficit de contact humain, les internautes souhaitant correspondre plus facilement avec l'administration par courriel. D'autres propositions pour améliorer les sites internet de l'administration ont été formulées. Sur le sujet de l'internet et des médias, les internautes soulignent la révolution qu'apporte la toile en termes d'accès à l'information. Ils font part de leurs attentes et des perspectives du métier de journaliste. Ils évoquent également les logiciels de contrôle parental, utiles, mais qui ne doivent pas se substituer à l'accompagnement des parents ; l'évolution des modes d'expression à l'heure de l'internet ; enfin, la pratique des jeux vidéo en ligne.

APPROCHE STATISTIQUE DE LA CONSULTATION

Le fonctionnement d'une plate-forme de forums de discussion offre la possibilité de réaliser deux types de statistiques : à partir du nombre de contributions ou messages déposés par les internautes et au moyen des visiteurs uniques enregistrés sur chaque sujet ou thème de la consultation.

Le nombre de contributions permet de faire une analyse plus orientée sur l'intérêt des « spécialistes » de l'internet en particulier : en effet, au vu de la qualité des contributions reçues sur la consultation 2008 du Forum des droits sur l'internet, il semble que la majeure partie des contributeurs maîtrise très bien son sujet et appartient à une population de spécialistes de l'internet.

L'analyse en termes de visiteurs permet, quant à elle, d'appréhender l'intérêt de l'ensemble des internautes et notamment ceux qui n'ont pas de connaissances particulières sur le sujet, qui ne participent pas à la discussion, mais qui ont envie d'en savoir plus.

A. – Répartition par thématiques

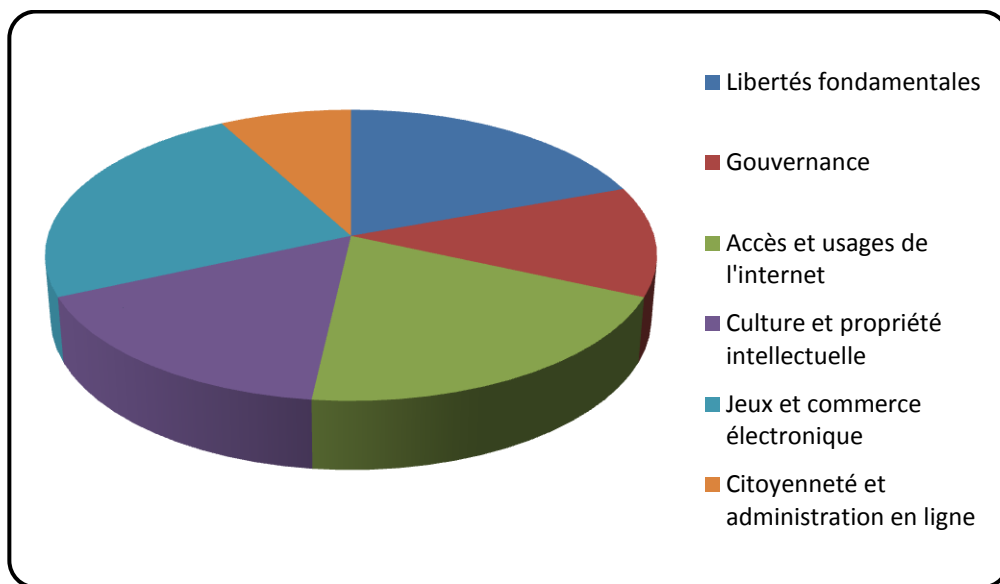


Fig. 1 : répartition thématique des contributions

Ce schéma montre la répartition des contributions des internautes sur les thématiques de la consultation. Trois thématiques prédominent et ont suscité plus de réactions que les autres : les questions de jeux d'argent et de commerce électronique (23 %), l'accès et les usages de l'internet (20 %) et les libertés fondamentales (19 %).

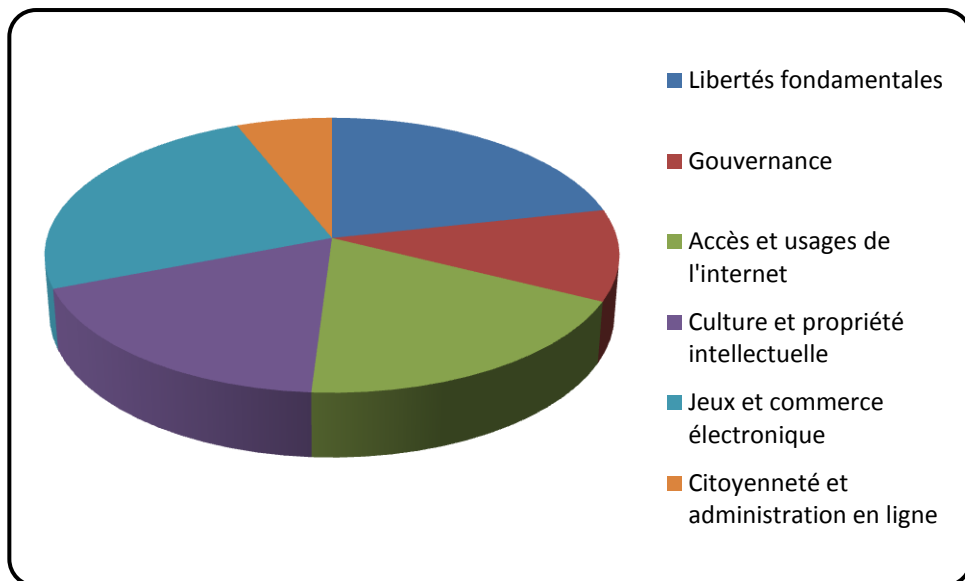


Fig. 2 : répartition des visiteurs sur les thématiques

Ce second schéma montre la répartition des visiteurs sur les thématiques de la consultation. Les résultats sont légèrement différents de ceux du premier graphique (fig.1). Le thème le plus attractif pour les internautes est celui du commerce électronique (27,8 %). Viennent ensuite, avec un nombre similaire de visites, les thèmes des libertés fondamentales (21 %), celui des usages et pratiques de l'internet (18,6 %) puis celui consacré à la culture et à la propriété intellectuelle (18,1 %).

B. – Les sujets les plus populaires

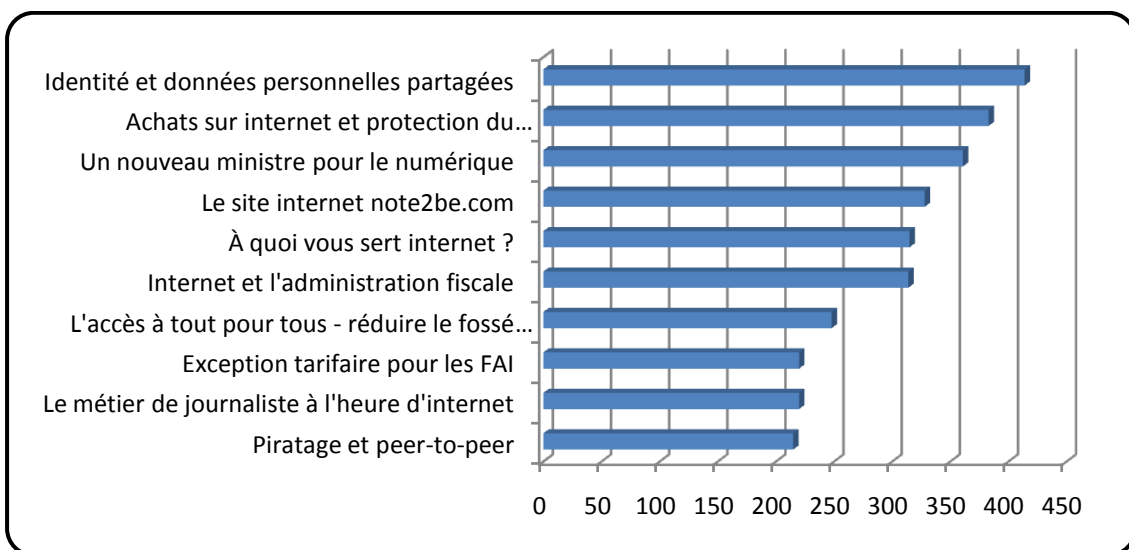


Fig. 3 : Les dix sujets les plus visités de la consultation (visiteurs uniques)

Trois sujets sont nettement en tête : « Identité et données personnelles partagées », « Achats sur l'internet et protection du consommateur », « Un nouveau ministre pour le numérique ».

I. – RESPECT DES LIBERTÉS FONDAMENTALES SUR L'INTERNET

« Nous ne sommes pas loin de *Big Brother* » écrit lolapom. Cette année encore, les internautes auront été nombreux à s'exprimer sur la thématique des libertés fondamentales sur l'internet, thème vaste et transversal qui englobe différents sujets liés à l'utilisation des moyens informatiques et notamment des réseaux de communication. La consultation aura ainsi donné lieu à près de 1 500 visiteurs uniques et 30 contributions réparties sur 8 fils de discussion.

Avec la montée du phénomène communautaire et de l'utilisation de plus en plus fréquente par les internautes de « sites portails » collectant lors de l'inscription une quantité variable mais parfois importante de données personnelles, le Forum des droits sur l'internet a souhaité poser la question suivante aux internautes : « **Votre vie privée vous semble t-elle menacée par les sites communautaires ?** »

A. – Vie privée et réseaux sociaux, une combinaison difficile à trouver

Aujourd'hui, il semble que la plupart des internautes qui se sont exprimés sont conscients des enjeux posés par la collecte de données personnelles par des tiers. Pour certains, il est donc préférable de limiter au maximum la diffusion de ses informations personnelles sur l'internet du fait des risques que cela présente, malgré les garanties octroyées par la loi de 1978 aux personnes faisant l'objet de traitements automatisés de données.

Ainsi, selon Peyo, « internet est une fabuleuse banque de données et il semble logique et sain de laisser le moins de traces de soi sur ce réseau ». Selon Davidoff, « Celui qui ne souhaite pas que sa vie privée soit menacée n'est probablement pas au courant qu'internet n'est pas un espace où celle-ci est respectée. »

Concernant l'utilisation faite des données collectées par les sites internet, Nicodeme explique que « les sites qui demandent une inscription pour avoir un document ou autre ne font généralement que peu de cas de la confidentialité de nos infos personnelles. Certains vont même jusqu'à les revendre... »

L'utilisation commerciale des données personnelles renseignées dans le cadre de l'inscription sur des « portails communautaires » est très critiquée : selon Itoo, il est extrêmement préoccupant que « des sites communautaires, vivant justement de la publicité, aient dans leurs bases de données une grosse partie des informations nous concernant : identité, adresses, occupation, relations, amis. » Selon lui, « une information ne se perd jamais sur l'internet, elle s'y multiplie sans que l'on puisse la contrôler » et il conclut que c'est « dangereux de faire confiance à de tels sites qui, par nature, vivent de l'utilisation et de la revente de nos informations. »

Pour d'autres, au contraire, les portails communautaires sont par essence des « espaces de partage » et « chacun n'y dit que ce qu'il veut bien », illustrant le fait que les données collectées ne sont que le fait d'une démarche volontaire des internautes.

Ainsi, pour Grunt, l'inscription sur ces sites ne pose pas de difficultés particulières, dans la mesure où « s'inscrire à ces sites relève d'un acte volontaire et que je choisis les informations que je leur donne ».

Pour Charny, un portail communautaire est en fait semblable à un cercle d'amis « physiques », où l'on peut-y échanger les mêmes informations : « ma vie privée ne me semble pas vraiment menacée car je me sers des outils et sites communautaires comme je me servirai de mon "réseau d'amis physiques" », tout en faisant plus attention à ce je peux dire sur moi, ma famille ou mes amis. »

L'internet est donc de plus en plus perçu comme un réseau de contacts plutôt que comme un réseau d'échanges d'informations, ce qui justifierait la transmission de davantage de données personnelles. Selon nina.nina, « internet, c'est moi également, ce sont mes voisins, amis, proches ou moins proches. Non pas un objet extérieur qui appartiendrait à quelques particuliers. »

Pour autant, les utilisateurs du réseau ont-ils été avertis des risques encourus en cas de divulgation ou réutilisation par des tiers de leurs données personnelles ? Ont-ils été informés de leurs droits sur les données transmises (information, opposition, rectification notamment) conformément à la loi de 1978 ?

B. – Identité numérique : vers une globalisation des données personnelles ?

La collecte massive de données personnelles lors de l'inscription sur des sites qui requièrent une identification des utilisateurs apparaît comme très problématique pour les internautes. En effet, la grande majorité des sites invitant les internautes à soumettre des contenus nécessitent de passer par une phase d'inscription.

Rotlyer indique ainsi qu'il « en a marre de créer des comptes sur chaque site (que ce soit pour répondre à un sondage, poster un commentaire ou essayer un nouveau service) ». « Je dois sans cesse retaper les mêmes infos (adresse électronique, mot de passe, coordonnées, liste d'amis etc.) et me souvenir des identifiants et mots de passe pour chaque site ».

Pour Dwalin, « c'est tout à fait vrai : il faut toujours s'inscrire. Et même en ayant une adresse que l'on réserve à ce genre de choses, ça reste pénible. Surtout que ce n'est pas seulement le site à qui on l'a donné qui exploite l'adresse, mais également tous les "partenaires". »

Grunt explique qu'il en a assez « d'être suspecté d'être un terroriste chaque fois que je vais sur l'internet et que des données, même si elles restent confidentielles, soient obligatoirement collectées à chaque inscription » ; libertecherie ajoute que « le respect des libertés fondamentales commence par éviter de demander des renseignements personnels quand ce n'est pas absolument obligatoire ».

Pour autant, l'hébergeur de contenus proposés par les utilisateurs d'un service est soumis à des obligations d'identification strictes définies par la loi : ainsi, l'article 6 II de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) impose aux hébergeurs de tels contenus de conserver « les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont elles sont prestataires ». Le III 1) a du même article précise encore que s'il s'agit de personnes physiques, il faut indiquer « leurs nom, prénoms, domicile et numéro de téléphone ».

Quelles sont les solutions proposées pour parer à ces difficultés ?

Les internautes soulignent tout d'abord l'intérêt du modèle de plate-forme dotée d'applications tierces de type *facebook* qui permet « à plusieurs services (alors appelés "applications") de réutiliser les informations de mon profil, ce qui m'évite

de créer un compte pour chacun d'entre eux. Il est aussi possible d'avoir un contrôle centralisé (géré par la plate-forme et non par l'application) sur les messages qui me sont envoyés par ces services afin d'éviter le *spam* [courriels indésirables], en effet, mon adresse électronique n'a pas à être dévoilée aux services. » Ce dispositif a cependant pour inconvénient de concentrer une quantité importante de données personnelles chez le même hébergeur. Ainsi, selon une étude ComScore, le réseau social *MySpace* a collecté 97 milliards de données personnelles sur seulement un mois².

Autre solution, celle du regroupement des données personnelles sur une plate-forme externe et unique, qui permet aux utilisateurs de s'authentifier sur différents sites prenant en charge cette technologie. Les internautes évoquent ainsi l'exemple de la plate-forme *OpenID*, « un système d'authentification décentralisé qui permet l'authentification unique, ainsi que le partage d'attributs³ ».

Selon Rotlyler, « *OpenID* permet de créer un compte qui est réutilisable sur plusieurs sites. Pour se connecter à un site, on fournit notre adresse *OpenID* personnelle puis le site *OpenID* demande une confirmation pour transmettre les informations d'identification au site tiers. La même adresse électronique et le même mot de passe sont partagés entre tous les sites internet reconnus. » Cela permet « de vous identifier auprès de tous les sites compatibles sans pour autant vous forcer à créer un énième compte par site où on vous demande votre adresse électronique », ce qui « devrait être suffisant pour participer à un forum, car forcer la création d'un compte est un frein à la participation occasionnelle ».

Pour Bewog, ces sites pourraient cependant « exercer une pression énorme, car ils pourraient tout savoir sur vous, quels forums et sites vous fréquentez, combien de fois par jour » et il se demande ce qui est le mieux entre « garder le contrôle de notre personnage ou le confier à un site qui gère notre vie virtuelle ».

Selon Stun, ces systèmes menacent la vie privée des utilisateurs : « ce service permet à terme de savoir qui fait quoi et à quel moment. Il s'agit de l'équivalent des cartes bleues : n'importe qui peut définir votre personnalité vis à vis des sites où vous êtes inscrits, dresser un historique de vos navigations » et il propose comme solution plus extrême de « renseigner les sections "informations personnelles" par de fausses informations le plus souvent possible afin de lutter contre la vente frauduleuse de ces infos ».

La gestion de l'identité numérique par un tiers, si elle présente de multiples avantages pour l'internaute averti qui participe à de nombreux sites, présente donc des risques importants pour la vie privée des individus. En outre, ces données personnelles peuvent être traitées à l'étranger, par un organisme privé qui ne présente que peu de garanties.

C. – L'affaire note2be en débat : les limites de l'anonymat

Plusieurs internautes évoquent spontanément la délicate question posée par les sites qui mettent en œuvre des systèmes de notation sur les personnes physiques. L'exemple le plus marquant de ces systèmes est le site *note2be.com*, qui a invité les élèves des collèges et lycées de France à noter leurs enseignants en ligne, afin de proposer aux visiteurs du site des moyennes et des classements des notations réalisées.

² Données personnelles : les sociétés du Net sur-consommatrices ? Neteco, 18 mars 2008, <http://www.neteco.com/129652-donnees-personnelles-societes-net-consommatrices.html>

³ Voir en ligne : <http://fr.wikipedia.org/wiki/OpenID>

Colpat fait part de son inquiétude à l'égard de tels sites et pose plusieurs questions : « Ce site peut-il légalement publier le nom d'une personne, donner son lieu de travail, l'évaluer, voire le dénigrer ? L'enseignant a-t-il le droit de demander le retrait de son nom des listes du site ? Peut-il interdire la publication de son nom ? L'enseignant a-t-il un droit de réponse ? »

Des éléments de réponse peuvent d'ores et déjà être trouvés dans l'ordonnance de référé⁴ du Tribunal de grande instance de Paris en date du 3 mars 2008, qui, sur demande de plusieurs syndicats d'enseignants, interdit de façon provisoire au site internet de citer nommément les professeurs, pour prévenir le dommage imminent qui leur est causé. L'ordonnance n'interdit pas en revanche la notation des établissements, qui ne met pas en œuvre de données nominatives.

La décision⁵ de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) en date du 6 mars 2008 constate, quant à elle, que l'activité commerciale du site ne lui donne pas la légitimité suffisante pour procéder à ce traitement de données, qui crée une confusion dans l'esprit du public et qui ne permet pas aux enseignants visés d'exprimer leur consentement quant au traitement des données.

Selon paikan, ce qui est le plus critiquable, c'est que l'anonymat des élèves « permet de dire n'importe quoi en toute impunité », même s'il permet aussi « de se libérer des tabous ». Il explique : « il permet une expression de ce qu'il y a au fond de chacun. C'est bien que ça sorte, même si c'est parfois peu constructif. De vraies questions de société apparaissent, sans le filtre des spécialistes. L'image brute de la société y est également peu déformée et donc instructive. »

Pour Dwalin, « c'est aux établissements de proposer cela, pas à un site privé » et « cela n'a pas à sortir du cadre élèves, professeurs, établissement, rectorat, parents d'élèves ». Selon lui, « le mieux serait encore que, comme certains professeurs que j'ai eu, les enseignants prennent eux-mêmes l'initiative de distribuer à la fin de l'année un petit questionnaire à leurs élèves. En écartant les réponses humoristiques et les diatribes hargneuses, il resterait à chaque professeur une bonne quantité de critiques dignes d'intérêt. »

Pour approfondir ces questions, le Forum des droits sur l'internet a posé la question suivante aux internautes : « **Que pensez-vous des systèmes de notation sur les sites internet ?** » Les réponses à cette question sont reprises dans la partie consacrée au commerce électronique.

⁴ Voir en ligne : http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id_article=2569

⁵ Voir en ligne : <http://www.cnil.fr/index.php?id=2405>

II. – ENSEIGNEMENT ET INTERNET

Les questions d'enseignement et de l'internet, bien que ne disposant pas d'une catégorie spécifique sur le forum de discussion, ont fait l'objet d'une question posée par le Forum des droits sur l'internet aux internautes : « **Internet à l'école, qu'en pensez vous ?** »

Le sujet a par ailleurs été abordé à plusieurs reprises par les internautes cette année, ce qui a donné lieu à plusieurs discussions animées, notamment autour de la question de créer un « permis de navigation » préalable à toute consultation de l'internet. Les internautes soulignent également de façon unanime la nécessité d'accroître l'effort de sensibilisation de la population aux nouvelles technologies.

A. – Internet à l'école : peut mieux faire...

Sur la question de l'enseignement de l'internet à l'école, les internautes sont unanimes : ils souhaitent davantage d'enseignements consacrés au fonctionnement et à l'utilisation de ce nouveau média, estimant qu'une telle formation est absolument indispensable. Selon Charny, l'internet est ainsi « une formidable ouverture sur le monde », valorisant « la communication avec d'autres écoles ou avec d'autres cultures et les recherches scolaires ».

Pour Peyo, cet enseignement est « totalement nécessaire », mais il doit aller encore plus loin et proposer notamment « une formation à l'informatique *software* (logicielle) et *hardware* (matérielle) en plus de l'internet ». Pour paprika, « il faut que nos enfants puissent accéder à cet apprentissage ». mmbpeople recommande de « développer l'enseignement de l'informatique précoce comme le préconise le Rapport Attali⁶ ».

Selon Grunt, développer l'enseignement des nouvelles technologies, c'est aussi « donner la chance aux enfants doués dans le domaine de l'informatique de développer leur talents, avec l'esprit ludique et très curieux des plus jeunes ». Selon lui, « il serait bien, pour des raisons à la fois financières et d'ouverture d'esprit, de faire découvrir le monde de l'*Open Source* [logiciels à développement ouvert] aux enfants dès leur plus jeune âge, en équipant les écoles, collèges et lycées en logiciels libres ».

Toutefois, une telle formation doit être strictement encadrée si l'on souhaite apporter une véritable plus-value aux élèves. Selon beretta_vexee, dans ces formations, « on joue plus souvent avec la machine qu'autre chose ». Pour Charny, « les enfants doivent être bien encadrés, sinon cela peut vite tourner à du grand n'importe quoi ».

Sniper précise enfin que cet enseignement « est une bonne chose dans la mesure où le contrôle administrateur est là pour refuser tout sauf les sites listés et validés par l'Éducation nationale. Encore faut-il qu'il n'y ait pas de publicité. » Selon lui, seuls les sites identifiés et autorisés formellement par l'Éducation nationale devraient pouvoir être consultés. Une condition qui rend difficile l'apprentissage et l'utilisation des moteurs de recherche.

⁶ Rapport de la Commission pour la libération de la croissance française : 300 décisions pour changer la France, Jacques Attali, La documentation française, 2008
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/084000041/index.shtml>

Par ailleurs, notons que les publicités incrustées sur les pages internet peuvent parfois présenter des contenus érotiques destinés aux adultes, alors que les sites qui en sont les supports publicitaires sont destinés à un public généraliste, ce qui peut poser de sérieuses difficultés pour un public de mineurs à l'école. Ainsi, comme le note Sniper2940, « il m'est arrivé, sur des sites censés être sérieux, de voir passer sur leurs pages des *popups* [fenêtres intruses] laissant afficher sans aucune retenue du contenu érotique ».

Seconde difficulté majeure soulignée par les internautes, celle de la formation des enseignants aux nouvelles technologies : cet enseignement n'est possible que « si les professeurs ont les connaissances ad hoc », « les professeurs ne sont en général pas assez compétents », « les professeurs ne maîtrisent pas cet outil », « la formation des professeurs ne me semble pas suffisante pour permettre ce genre de choses ».

Pour améliorer la formation des enseignants, mmbpeople préconise une « remise à niveau permanente des professeurs d'informatique aux nouvelles technologies, car contrairement aux autres matières, les professeurs d'informatique sont obligés de s'auto-former toute l'année en parallèle des cours qu'ils donnent et cela n'est pas évident. »

Les internautes invitent donc les pouvoirs publics à prendre leurs responsabilités et à encourager la formation des enseignants aux technologies numériques et plus particulièrement à l'internet, préalable indispensable à un enseignement de qualité sur ces aspects.

B. – Créer un « permis internet » pour surfer tranquille

Selon Vivianne, il faudrait un « permis de navigation » pour « bien comprendre tous les pièges de l'internet » : une sorte de validation des connaissances nécessaires aux plus jeunes pour utiliser l'internet à l'école par exemple. Il serait possible, par la suite, de tester ses connaissances à l'aide de sites d'évaluation sur différents sujets tels que l'internet en général, mais aussi « les logiciels bureautiques, par exemple, ou encore le traitement de l'image ».

Une idée reprise dans un autre fil de discussion intitulé « réduire le fossé numérique », ou Artaud indique « qu'il est illusoire de construire des super autoroutes [de l'information] si la très grande majorité des citoyens n'a pas de véhicule ni de permis de conduire sur la toile et que les péages sont rédhibitoires ».

Pour autant, l'idée d'organiser un tel examen de connaissances ne va pas sans poser certaines difficultés. Selon Stun43, passer l'examen sous tel ou tel logiciel navigateur choisi par l'Éducation nationale reviendrait à consolider *de facto* le monopole de telle ou telle société, ce qui mettrait en péril la concurrence qui existe aujourd'hui sur ce marché très disputé.

Ce serait aussi, selon lui, un moyen d'apprendre aux jeunes « à correctement donner leurs informations personnelles » sur les sites qui les demandent à des fins d'identification, démarche susceptible de nuire à la vie privée des usagers, si elle n'est pas accompagnée d'une explication en profondeur des droits garantis aux usagers par la loi de 1978 par exemple. L'idée lui semble donc difficile à mettre en place en pratique du fait des importants enjeux qu'elle touche...

C. – Accroître la sensibilisation des citoyens au numérique

Beaucoup de contributeurs constatent que les jeunes internautes, par manque d'information, ne se sentent pas suffisamment « responsables » de leurs actes sur

l'internet et qu'ils ont tendance à se cacher derrière leur anonymat, qui est en fait illusoire.

En cas d'infraction, rappelons en effet que les autorités judiciaires peuvent demander, sur réquisition auprès du fournisseur d'accès à l'internet, l'identification de la personne fautive au moyen de son adresse IP.

Ainsi, selon Itoo, cet enseignement est « une excellente chose si il est encadré dans l'objectif d'apprendre aux enfants à comprendre ce qu'ils font en visitant des sites, utilisant des messageries instantanées, utilisant les courriers électroniques ».

Il précise ensuite qu'« il faut à tout prix éduquer au plus vite les gens sur le fait qu'internet est l'univers de l'irresponsabilité de ses utilisateurs et très souvent de ses acteurs. En effet, sur l'internet **tout le monde est anonyme** et peut disparaître d'un coup de baguette magique appelé "déconnexion". Cela provoque beaucoup de pièges qu'il faut apprendre à éviter. »

Peyo22 remarque que « la France fait partie des pays où il y a le plus de connexions internet » mais s'indigne : « à quand les campagnes de prévention ? Ce serait quelque chose d'intelligent et nécessaire ! » Il donne un exemple : « pour la plupart des Français, [...] si l'ordinateur ne redémarre plus, il part à la poubelle ou en réparation et rares sont ceux qui en cherchent la cause. Pourquoi ? Parce que par principe c'est "compliqué". »

Le Forum des droits sur l'internet, conscient de ces enjeux de sensibilisation du grand public, informe depuis 2003 tous les profils d'internautes par l'intermédiaire de ses fiches pratiques et de ses guides d'information, publiés en ligne sur l'espace « Internet et vous⁷ » de son site portail.

Les internautes invitent cependant les pouvoirs publics à redoubler d'efforts pour accroître la visibilité de ces informations, qui apparaissent comme absolument essentielles aux usagers, notamment aux plus jeunes d'entre eux.

⁷ Voir en ligne : <http://www.foruminternet.org/particuliers/>

III. – COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Avec près de 1 700 visiteurs uniques sur les différents sujets posés sur la thématique du commerce électronique, les internautes ont souhaité faire entendre leurs attentes et leurs déconvenues sur un certain nombre de pratiques qu'ils jugent non satisfaisantes.

Cette année, l'essentiel des messages est consacré aux fournisseurs d'accès à l'internet, largement critiqués par les internautes, qui réclament, d'une manière générale, davantage de protection du consommateur sur l'internet, ainsi qu'une réduction de la présence publicitaire sur les pages internet.

Ces demandes font écho à la loi dite « Chatel » pour le développement de la concurrence au service des consommateurs du 3 janvier 2008, qui renforce la protection du consommateur de façon significative dans les secteurs de la vente à distance et de la fourniture d'accès à l'internet⁸.

A. – Des fournisseurs d'accès à l'internet très critiqués

Le Forum des droits sur l'internet a souhaité poser la question suivante aux internautes : « **Que pensez-vous de votre fournisseur d'accès à l'internet et quel rôle doit-il jouer ?** » Cette question a donné lieu à de multiples réponses, souvent très longues, les internautes expliquant en détail les difficultés rencontrées avec leur prestataire.

Ce nombre important de remontées démontre que la connexion internet est devenue aujourd'hui indispensable pour de nombreuses personnes et explique que la coupure de la connexion internet soit parfois vécue comme un véritable « drame », comparable pour certains à « une coupure d'électricité ».

Au niveau des prestations rendues, les internautes se plaignent d'interruptions de service régulières, qui ne sont pas prises en compte au niveau de la facturation. Selon Dwalin, « Les fournisseurs d'accès à l'internet (FAI) se permettent d'interrompre le service ou d'en diminuer la qualité sans justification, ils ne répondent pas aux réclamations sauf quand on porte l'affaire devant les tribunaux » ; il ajoute : « qui irait payer un service non rendu ? »

D'autres rapportent les difficultés liées à l'activation de la ligne. Ainsi, selon Bibidole, les fournisseurs oublient le plus important, « la satisfaction du client, qui cherche avant tout une installation fonctionnelle rapidement. Or, certains délais d'activation de ligne sont inacceptables. »

Les internautes rencontrent des difficultés pour entrer en contact avec le service clients de leur opérateur, qui n'est pas jugé satisfaisant dans la plupart des cas : « Les FAI ne s'intéressent qu'au recrutement de nouveaux clients et très peu au "service après vente" », « le fonctionnement des *hotlines* est souvent scandaleux », « je m'insurge contre la tarification des *hotlines* ».

Ces difficultés devraient trouver des réponses à partir du 1^{er} juin 2008, date de l'entrée en vigueur des dispositions de la loi Chatel concernant la tarification des services après-vente téléphoniques. La loi prévoit en effet :

⁸ Pour en savoir plus, consulter l'actualité qui y est consacrée sur notre site : http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id_article=2508

- *la gratuité du temps d'attente sur les « hotlines » ;*
- *la fin de la surtaxation des appels liés à l'exécution du contrat.*

Les internautes souhaiteraient également davantage de renseignements sur les services proposés par le prestataire avant de s'abonner : selon Webvore, « tout client souhaitant réaliser un achat est en droit d'exiger de son fournisseur un minimum de renseignements concernant les produits ou services offerts ».

Ainsi, dans certains cas, la télévision, prévue dans l'abonnement, ne fonctionne pas, mais le prix de l'abonnement reste le même. Pourtant, « les fournisseurs d'accès à l'internet sont bien placés pour faire le *distingo* entre une connexion qui permet d'avoir la télé et celle qui ne le permet pas ».

Les abonnés constatent par ailleurs un manque de concurrence sur ce marché. Ainsi, selon BeWog, « les tarifs restent alignés vers le haut, comme par hasard ». Paikan complète : « il y a quelques années, les offres des FAI étaient des forêts vierges de tarifs et conditions. Aujourd'hui, tous semblent s'aligner sur 30 euros, dans un excès inverse de simplicité. »

Les internautes souhaiteraient avoir plus de choix dans les prestations internet et choisir par exemple simplement un accès internet, sans télévision ou téléphonie : « Ce qui m'étonne encore plus, c'est que tous les fournisseurs s'évertuent à fournir des petits plus pour attirer la clientèle dans leur giron, mais aucun d'entre eux n'a encore osé penser à une facturation basée sur un service minimum ».

Plutôt que d'avoir un abonnement « tout compris » pour 30 euros, un internaute se demande « Pourquoi n'existe-t-il pas de FAI qui propose pour 15-20 euros par mois une connexion internet seule avec un débit convenable ? »

Autre pratique soulevée par les internautes, celle de remplacer le service client ou de lui adjoindre un « médiateur », entièrement financé par l'entreprise elle-même.

Webvore explique : « avez-vous remarqué, on nous propose de plus en plus souvent des médiateurs. Il existe maintenant des médiateurs chez les cybermarchands, les FAI, etc. Personnellement, je souhaite que l'on interdise tout simplement d'employer le terme de médiateur lorsque ces derniers sont "mis à disposition spontanément" par un fournisseur. »

Il ajoute que ces services « ne peuvent pas vraiment faire preuve d'impartialité » et que « ces abus de langage nous éloignent dangereusement de l'esprit du "service client" ».

B. – Pour davantage de protection des consommateurs

Plusieurs internautes estiment que la protection des consommateurs lors d'achats sur l'internet n'est pas satisfaisante. Kmb92 indique ainsi que le niveau de sécurité des transactions par carte de paiement est très élevé, mais que les problèmes viennent après, notamment lorsque le vendeur n'est pas solvable : « par contre, la sécurité de la solvabilité du site marchand est quasi inexistante voire nulle et en cas de litige, de transaction frauduleuse voire d'escroquerie, les démarches sont minces. Concernant mon cas, ce site marchand sévissait depuis plus d'un an et fût un véritable chemin de croix pour les premières victimes à dénoncer cette escroquerie. »

Il s'agissait en fait d'une entreprise en liquidation judiciaire qui avait maintenu son site internet ouvert et enregistré encore de nouvelles commandes. Plusieurs

internautas estiment que l'information dans ce cas précis n'est pas suffisante et que tout doit être fait au niveau des pouvoirs publics pour fermer le site commercial de l'entreprise dès que la liquidation est prononcée.

Sur ce problème particulier, le Forum, dans sa Recommandation sur le « Droit de la consommation appliqué au commerce électronique »⁹ adoptée le 31 août 2007, conseille aux consommateurs « d'être attentifs à la solvabilité de l'entreprise » et mentionne qu'il « est possible de consulter ses bilans sur l'internet à partir de son numéro de RCS. Ce système n'est toutefois pas disponible dans l'ensemble de l'Union européenne. » Le Forum a également rédigé une fiche pratique sur ce sujet¹⁰.

Rappelons par ailleurs que l'article R. 123-237 du Code de commerce¹¹ prévoit que toute personne immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS) « indique sur ses factures, notes de commande, tarifs et documents publicitaires ainsi que sur toutes correspondances et tous récépissés concernant son activité et signés par elle ou en son nom » son éventuel état de liquidation. L'obligation est sanctionnée par une contravention de la 4^e classe.

Claude propose une solution pour résoudre les problèmes de délais de livraison rencontrés par de nombreux internautes : « En cas de non livraison dans les délais, le client envoie une mise en demeure de livraison ou de remboursement, le commerçant ne répondant pas dans le délai donné, rompt de fait le contrat de vente. Le client demande de fait à sa banque l'annulation du paiement. La banque se retourne vers celle du fournisseur et en cas de défaillance vers le fond de garantie qui pourrait être souscrit par les sites marchands. »

Ainsi, à défaut de réponse du vendeur à la mise en demeure de livraison du consommateur dans son droit (délai de livraison dépassé), le contrat serait automatiquement annulé et le consommateur pourrait s'adresser à son banquier pour obtenir un remboursement.

Sur la question des délais de livraison, la loi dite « Chatel » propose le dispositif¹² suivant : « Le fournisseur doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services. À défaut, le fournisseur est réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de services dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date limite, le consommateur peut obtenir la résolution de la vente dans les conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article L. 114-1. Il est alors remboursé dans les conditions de l'article L. 121-20-1. »

Les internautes qui s'expriment sur ce sujet regrettent aussi que les actions de groupe ou « *class actions* » ne soient toujours pas prévues en droit positif. Libertecherie explique « les *class actions*, c'est une bonne solution, sauf qu'elles gênent les entreprises qui profitent de leur position de supériorité pour imposer leurs conditions, sans risques pour le moment ».

Claude conclut sur le sujet en estimant que les principaux vendeurs, honnêtes, devraient inciter à ce que des mesures visant à assainir le marché des vendeurs malhonnêtes soient adoptées : « 20 millions de cyberacheteurs en 2007, combien de nouvelles proies trop faciles pour 2008 pour les arnaqueurs, moins dangereux

⁹ Voir en ligne : http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id_article=2344

¹⁰ Voir en ligne : http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id_article=1517

¹¹ Issu de l'article 72 du décret du 30 mai 1984, codifié à droit constant puis remplacé par l'article 29 du décret n° 2007-750 du 9 mai 2007 relatif au registre du commerce et des sociétés et modifiant le Code de commerce (partie réglementaire).

¹² Article 28 de la loi dite « Chatel » modifiant l'article L. 121-20-3 du Code de la consommation.

que bien d'autres activités criminelles et tout aussi lucratif. Les cas de vendeurs indélicats ne sont malheureusement pas isolés [...], les cybermarchands honnêtes (heureusement la majorité) devraient être les premiers à réclamer de telles mesures. »

C. – La publicité sur l'internet ne séduit pas

Le Forum des droits sur l'internet a souhaité faire un point sur l'image de la publicité en ligne auprès des internautes, internet étant devenu en 2007 le 3^e média publicitaire après la presse et la télévision, avec 2,8 milliards d'euros investis durant l'année¹³. La question suivante leur a été posée : « **La publicité sur l'internet déclenche t-elle chez vous l'acte d'achat ?** »

Bien que non représentative, car elle ne vise pas un échantillon représentatif des internautes en France, la consultation a recueilli des réponses en grande majorité négatives sur ce sujet.

Un internaute explique ainsi que « la publicité me fait fuir, avec le temps nos yeux s'habituent à ces cadres rectangulaires et les filtrent naturellement. L'impact d'une publicité sur l'internet est à peu près le même qu'un *spam* [courriel indésirable] ».

Plus précisément, certains types de publicité perçues comme particulièrement gênantes ont fait l'objet de plusieurs remarques : il s'agit des publicités qui s'affichent sur l'intégralité de l'écran pendant une durée limitée, lorsque l'on accède pour la première fois sur l'une des pages du site. Sniper critique en particulier les sites « qui affichent une publicité avant d'aller sur un article particulier. Pour un préchargement de vidéo passe encore, mais pas pour l'affichage d'un article. On est en train de faire devenir internet une gigantesque décharge avec plein de pubs. »

Autre type de publicité perçu négativement par les internautes, « les publicités incitant à les cliquer soit en agitant les peurs (style "votre pc n'est pas sécurisé, cliquez ici"), soit en faisant miroiter des gains (style "vous êtes le 10 000^e visiteur") ». Selon Itoo, « dans les deux cas c'est mensonger et contribue au dégoût envers des sociétés qui ne disent pas leur nom et qui peuvent vous pourrir la vie sans crainte. »

Enfin, un autre internaute qui utilise un logiciel de filtrage de publicité sur son navigateur internet se demande « pourquoi il y a encore des annonceurs qui payent pour afficher des *pop-ups* [fenêtres intruses] que tous les navigateurs bloquent ? »

Ces logiciels de filtrage peuvent en effet mettre en péril le mode de financement principal des sites internet, qui tirent des revenus publicitaires les ressources pour exister. Il faut cependant noter que tous les contenus publicitaires ne peuvent être bloqués par ces dispositifs et notamment les publicités dynamiques utilisant des « calques DHTML¹⁴ », ainsi que les publicités qui s'affichent de manière provisoire en pleine page.

D. – Des systèmes de notation sur l'internet perfectibles

À la suite des débats suscités par le site *note2be.com*, le Forum des droits sur l'internet a souhaité poser la question suivante aux internautes : « **Que pensez-vous des systèmes de notation sur les sites internet ?** »

¹³ Étude TNS Media Intelligence 2007 : <http://www.tnsmediaintelligence.fr>

¹⁴ *Dynamic HTML* : langage de programmation d'éléments dynamiques pour les pages internet

Selon libertecherie, l'utilisation de ces techniques de notation pose problème dans le cadre du commerce électronique : « dans un site "comparateur" de prix, c'est souvent truqué, ces sites ayant peu de retour et étant de toute façon partiels, puisqu'ils ne comparent que les sites qui se sont inscrits chez eux ; chez les sites marchands, même soucieux, certains jouent le jeu et acceptent les critiques, d'autres ne font qu'utiliser les avis positifs. Les internautes font au bout d'un moment la différence, grâce à d'autres moyens d'informations. »

Il constate cependant que lorsque ces notations sont utilisées pour mettre en avant des contenus non commerciaux, comme par exemple des vidéos partagées, cela peut-être très utile, si toutefois le nombre de votants est significatif.

Un autre internaute compare ces systèmes de notation à « une réputation construite sur le bouche-à-oreille, sauf que maintenant tout le monde peut en profiter » et il montre son intérêt pour ce type de procédés.

Enfin, Grunt souligne le fait que ces systèmes sont parfois « le seul moyen de pression (et ridicule, encore) des utilisateurs sur les multinationales à la réputation bien assise ». Selon lui, « un site de notation bien fréquenté où chacun pourrait mettre un gros "moins" sur le truc Y de la boîte X en disant qu'il faut l'éviter à tout prix est le meilleur moyen de faire comprendre à l'entreprise X qu'on ne fait pas n'importe quoi avec les attentes des consommateurs », mais qu'à l'inverse, « c'est aussi pratique de plébisciter un produit que l'on a particulièrement apprécié mais qui est passé inaperçu ».

En résumé, l'utilisation des systèmes de notation semble généralement appréciée lorsqu'elle permet aux internautes de mettre en avant des contenus non commerciaux sur des sites communautaires. L'emploi de ces fonctionnalités dans le cadre du commerce électronique semble en revanche être beaucoup plus sensible : si cela présente en effet un intérêt majeur pour les consommateurs, le site internet doit cependant faire preuve d'une grande transparence et ne pas « fausser » le système en ne publiant que des notes positives.

E. – Les jeux d'argent en ligne, une pratique qui doit être encadrée mais libéralisée

À la question « **Êtes-vous favorable au développement des jeux d'argent en ligne sur l'internet ?** », les participants ont répondu de façon très partagée, les uns y étant favorables, les autres défavorables, estimant que la pratique excessive du jeu d'argent peut entraîner des accoutumances fortement préjudiciables nécessitant d'être encadrées.

Il est cependant possible de dresser un point de consensus parmi les réponses des participants : dès l'instant où le jeu d'argent en ligne est autorisé pour un acteur économique, l'ouverture du marché ne peut se faire que de façon égale entre tous les acteurs économiques.

Charny estime ainsi qu'il est « ni pour ni contre, à partir du moment où la législation s'impose à tous, sur la toile comme dans le monde réel ». Selon Peyo, « les monopoles et privilèges sont des choses dangereuses ». Pour beretta_vexee, « le monopole d'État ne se justifie pas » et, bien que défavorable aux jeux d'argent, il se demande « pourquoi la loterie serait-elle légale et des jeux plus évolués faisant appel à de la réflexion et de la stratégie devraient-ils être interdits ? » Selon Sniper, « à partir de l'instant où la Française des jeux est sur "le marché", les autres ont autant le droit de l'être. Les lois sont les mêmes pour tous. »

F. – Santé et internet

La majorité des réponses recueillies sur la question « **Achetez-vous des médicaments ou de l'optique de contact sur l'internet ?** » ont été négatives, expliquant que cela paraît « trop dangereux ».

Un internaute déclare cependant acheter ses lentilles de contact sur l'internet, « car c'est plus simple et souvent plus rapide », mais « évidemment, uniquement sur des sites de confiance ». Cette notion de « site de confiance » devra être précisée.

Le Forum des droits sur l'internet a ouvert en mai 2007 un groupe de travail intitulé « Produits de santé et pharmacie en ligne¹⁵ » pour réfléchir à ces questions.

¹⁵ Pour plus de détails sur le groupe, consulter la page suivante sur notre site internet : http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id_article=2209

IV. – CULTURE ET PROPRIÉTÉ LITTÉRAIRE ET ARTISTIQUE

Marqué par une actualité importante liée à l'accord et au rapport dits « Olivennes¹⁶ », signés en novembre 2007 et à la perspective de l'arrivée d'un nouveau projet de loi sur le droit d'auteur au Parlement prochainement, la thématique de la culture et de la propriété littéraire et artistique a été relativement abondante cette année. Le Forum a ainsi recueilli 23 contributions sur 12 fils de discussion spontanées, ainsi qu'un nombre important de réponses à la question qui a été posée aux internautes sur ce thème : « **Peer-to-peer (pair à pair), téléchargement, streaming, où en êtes vous, qu'en pensez-vous ?** »

Les contributions sur ce thème ont abordé les causes des difficultés économiques rencontrées par les acteurs du secteur culturel, les usages des internautes en matière de téléchargement, elles ont aussi permis d'identifier plusieurs solutions pour parer aux difficultés rencontrées aujourd'hui sur ce sujet.

A. – Le téléchargement illicite ou les carences des offres commerciales

Les internautes s'expriment tout d'abord sur les offres de biens culturels sur l'internet et notamment l'offre de musique sur l'internet. Selon eux, l'offre est inadaptée, ce qui explique son succès limité.

Le premier point bloquant pour les internautes est le prix, jugé excessif : « il devrait y avoir des tarifs spécifiques pour rendre la culture accessible à tous », « actuellement le prix important de téléchargement de ces œuvres est un frein », « les offres légales de téléchargement sont trop chères à mon sens », « acheter la musique par internet est trop cher, on n'a pas de support, la musique est soit disant compressée (mais en fait détériorée), c'est pas une bonne affaire ».

Le second point bloquant se situe au niveau du produit : les internautes souhaitent obtenir les œuvres achetées sur un format ouvert, interopérable et de bonne qualité : « l'interopérabilité est rarement observée », « les fichiers DRMisés [protégés par des mesures techniques] c'est hors de question pour moi, en l'état actuel des choses ».

Un autre internaute souligne la faible efficacité de ces mesures techniques : « aucune solution technique n'empêchera la duplication illégale de contenus, les pirates ont toujours une longueur d'avance. La solution est de leur couper l'herbe sous le pied et de proposer les contenus ordonnés, immédiatement disponibles sur une plate-forme globale ».

Par ailleurs, ces mesures techniques rendent parfois la reproduction du support sur un matériel atypique difficile voire impossible. Un internaute explique qu'on lui a offert un DVD mais qu'il a été dans l'impossibilité de le lire sur son ordinateur sous *Linux*, le DVD étant crypté.

Concernant les offres de diffusion en flux (« *streaming* ») de contenus vidéo, les prix pratiqués sont aussi jugés excessifs : « La VOD [*Video On Demand*, ou Vidéo à la demande] au prix actuel, non merci, la saison complète d'une série [...] revient plus cher en VOD qu'en coffret DVD, un comble pour de la location immatérielle ! Avec des offres attractives pourquoi pas. »

¹⁶ Voir en ligne sur le site du ministère de la Culture le Rapport et l'Accord « Olivennes » : <http://www.culture.gouv.fr/culture/actualites/index-olivennes231107.htm>

La qualité du service et l'impossibilité de sauvegarder le contenu acheté est aussi en question : ainsi selon Charny, « le *streaming* est un outil très bien pour permettre une première écoute ou un premier visionnage, mais ne permettant pas un enregistrement ou une sauvegarde, cela devrait être limité à des outils ou diffusions gratuites ».

Enfin, la vidéo à la demande pose le problème des délais de diffusion sur l'internet et du respect de la chronologie des médias. Beretta_vexee explique ainsi que « le téléchargement [illicite] est pour moi un moyen de palier les carences des diffuseurs français. Les délais de diffusions sont affreusement longs, beaucoup de séries ne verront de toute façon jamais la France. Comment les diffuseurs peuvent ils se vanter d'être une industrie quand les amateurs arrivent à faire en moins de 24h ce qu'ils mettent plusieurs mois à faire ? »

Sur ce point, le Rapport de la mission Olivennes préconise une réduction des délais de diffusion pour le marché de la vidéo à la demande.

Ainsi, selon les internautes, le recours au téléchargement illicite et les difficultés économiques rencontrées par les acteurs sur le marché des biens culturels sont à attribuer à une carence de l'offre commerciale proposée aux consommateurs. Nicodeme livre ici une réflexion intéressante : « s'il existe du *peer-to-peer*, c'est parce qu'il y a une demande non satisfaite par les maisons de disques. CD trop chers, pas de moyen d'entendre avant d'acheter à part ceux avec une promo d'enfer, maisons de disques totalement dépassées par le phénomène internet qui essaient de protéger leur business. »

Plusieurs internautes estiment également que « le téléchargement [illicite] augmente peut-être les ventes des bons films et des bons albums en leur donnant de la notoriété. Il y a bien des gens qui téléchargent et n'achètent rien, mais la majorité s'achète ce qui lui plaît vraiment. » Un internaute indique par ailleurs être scandalisé par le titre d'un article de presse paru récemment et intitulé « Le piratage lamine les ventes de DVD ».

B. – Quel avenir pour la vente de biens culturels ?

Sur les solutions proposées par la mission Olivennes en novembre 2007, un internaute estime que « nos libertés sont touchées par le filtrage et la surveillance de l'internet, par la mise en place d'une justice d'exception pour traiter les cas de "piratage" ». Il reproche notamment la proposition du Rapport Olivennes selon laquelle « le coupable est le propriétaire de l'accès internet alors qu'il est possible que ce soit un tiers qui ait fait le téléchargement ».

Quel rôle doivent jouer les fournisseurs d'accès à l'internet ? Selon les internautes, ceux-ci doivent se cantonner à la stricte mission de prestation d'accès à l'internet : « pour moi un fournisseur d'accès doit jouer un rôle minimal : me garantir une connexion fiable et stable le plus possible et ne s'occuper de rien d'autre ». « Ils doivent se contenter de fournir les tuyaux et éventuellement une interface ou un terminal pour accéder à un catalogue global ».

Selon un autre internaute, « le fournisseur d'accès doit se contenter de fournir l'accès à l'internet. Il ne doit en aucun cas être un serviteur de la loi comme proposé récemment. »

Ce commentaire fait sans doute référence à l'Accord Olivennes¹⁷ pour « le développement et la protection des œuvres et programmes culturels sur les nouveaux réseaux », signé en novembre 2007 et qui invite les fournisseurs d'accès à l'internet à mettre en place un mécanisme d'information puis de coupure de l'abonnement s'il s'avère que l'abonné procède à des téléchargements illicites. Les FAI s'engagent par ailleurs dans cet accord à mettre en place des expérimentations de filtrage des contenus sur l'internet.

Cette proposition de résilier l'abonnement d'un internaute qui procède à des téléchargements illicites paraît « totalement disproportionnée » aujourd'hui, où tous les services de communication passent par le réseau internet. Un internaute explique : « la peine sera alors la coupure du téléphone, plus de télévision, plus de l'internet alors que la majorité des services, services publics compris, passeront par ce média. Imaginez la petite grand-mère qui s'est fait pirater son accès internet et qui l'utilisait pour faire ses courses, ses démarches administratives et voir ses petits enfants qui habitent loin de chez elle. Un an sans téléphone, à aller faire ses courses à pied, faire une démarche aux impôts à l'autre bout de la ville. Vous me direz, c'est de sa faute ! Elle n'avait qu'à mettre un *firewall* et un antivirus à jour [...]. »

Quelles sont les alternatives proposées par les internautes qui se sont exprimés lors de la consultation ?

Ils estiment majoritairement que le téléchargement illicite est « un vol », que « tout travail mérite salaire » et « qu'il est clair que les producteurs et ayants droit des œuvres sont en droit d'exiger le paiement du téléchargement ».

Pour Nicodeme, « il faut arrêter d'urgence cette politique totalement décalée par rapport aux enjeux, qui n'est faite que pour protéger des intermédiaires n'ayant pas anticipé l'internet. Il est temps d'avoir un vrai débat sur la culture et l'internet. » Les débats parlementaires autour du futur projet de loi de refonte du droit d'auteur permettront-ils une réflexion de fond sur le financement et l'accès du public aux biens culturels ?

Pour quelques internautes, il faut « passer à la licence globale : payer un forfait pour accéder à un catalogue global, qui, ensuite, rémunère les artistes selon les téléchargements effectués ». Le champ et l'objet de cette licence globale reste cependant très flou : concerne-t-il seulement le domaine musical, ou l'ensemble des créations audiovisuelles ou écrites ? Et comment répartir les sommes perçues aux artistes ?

Pour Sniper, le champ de cette licence globale doit être strictement encadré et concernant les œuvres audiovisuelles, réservé « aux films plus anciens qui rentrent dans le commun de tous ». Estimant que le pouvoir d'achat des ménages pour les biens culturels a diminué, il explique que « le nombre d'œuvres grandissant avec les années et le portefeuille des ménages diminuant, il faut vivre avec son temps ». Une solution qui permettrait de continuer à financer le marché culturel par les nouvelles créations tout en donnant la possibilité aux ménages au pouvoir d'achat moins élevé d'accéder à bas prix aux biens culturels plus anciens.

Selon f4g7h8j9y4t, l'idée d'un forfait fixe imposé à tous n'est pas raisonnable : peut-on imposer à chacun de payer 10 euros par mois en plus pour accéder aux biens culturels ? Selon lui, ce n'est « pas juste si on copie beaucoup » et « pas juste si on ne copie pas ».

¹⁷ Voir en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/culture/actualites/conferen/albanel/accordolivennes.htm>

Il propose donc un autre système, qui permettrait aux opérateurs internet de facturer directement l'abonné pour les œuvres téléchargées à un prix unitaire, fixe et attractif : « les opérateurs savent très bien ce qui est copié. Et quand un fichier est entièrement chez leur client. Il serait bien de fixer un tarif raisonnable. Par exemple 0,50 euros un titre en *MP3*, un euro un film en *DivX*, 2 euros un DVD [...]. L'opérateur ajoute obligatoirement ça à la facture mensuelle. L'opérateur reverse une grosse partie à l'artiste ou le représentant de l'œuvre, où qu'il se trouve sur la planète. » Il précise que ce système « serait obligatoire pour tous les opérateurs » et qu'il permettrait « à tout ce qui est copié d'être facturé », ce système « ne condamnant donc personne : pas de prison, ni pénalités ».

Une idée intéressante, « qui implique que le FAI exploite la possibilité technique, qui existe effectivement en théorie, de surveiller tout ce que l'internaute télécharge ». Un autre internaute note cependant que « techniquement, ça serait probablement très complexe à mettre en place et coûterait une fortune aux fournisseurs d'accès à l'internet, qui le répercuteraient sans aucun doute, de façon tout à fait légitime, sur les abonnements ». Selon l'auteur de la proposition, il n'est pas nécessaire que chaque fournisseur développe sa propre solution « dans son coin », il faut au contraire un système « planétaire » géré par « un organisme comme ceux qui gèrent les noms de domaine. Car il faut pouvoir redistribuer l'argent à ceux qui ont participé à l'œuvre où qu'ils se trouvent et quelle que soit leur taille. »

Ce système poserait aussi des difficultés au regard du respect de la vie privée : « je vois d'ici la facture détaillée ». Une remarque réfutée par f4g7h8j9y4t, qui indique qu'il n'est pas nécessaire « de mettre le nom du fichier dans la facture ».

Enfin, pour un autre internaute, il faut simplement conserver le système actuel et tolérer « l'usage raisonnable et pour son usage personnel (donc pas pour diffuser à d'autres et encore moins vendre, ce qui est de la contrefaçon) [...], ce qui est la logique des choses, on ne va pas mettre tout le monde en prison. » Une conception proche de la jurisprudence sur le sujet.

V. – GOUVERNANCE ET RÉGULATION DE L'INTERNET

L'internet est devenu au fil des ans une ressource incontournable pour les citoyens qui l'utilisent. Selon lolapom, « internet est un outil génial au service de tous les individus qui se donnent la peine de s'y intéresser ».

Pour ITMETIC, « c'est un moyen fabuleux pour tout un chacun de disposer au bout des doigts d'informations colossales dans tous les domaines. Cela va devenir, si ce n'est déjà le cas, un moyen incontournable d'accéder à la connaissance. Cela permet au travers de la messagerie de communiquer avec des correspondants au niveau planétaire [...] C'est la bibliothèque, discothèque, filmothèque chez soi pour des coûts tout à fait raisonnables. Cela permet d'accéder à ses comptes bancaires, de réaliser des opérations administratives, ou faire des achats sans se déplacer. »

Pour autant, certaines personnes demeurent exclues du monde numérique, si bien que l'on parle encore de « fracture numérique », un sujet qui reste d'actualité en France aujourd'hui et qui fait même l'objet de préoccupations croissantes de la part des internautes, l'outil numérique devenant de plus en plus incontournable. L'accès de toute la population à l'internet est donc le principal enjeu de la « gouvernance » de l'internet.

Comment les pouvoirs publics doivent-ils s'organiser pour traiter au mieux les besoins de la population en matière de numérique ? Faut-il créer un « ministre de l'Internet » pour initier une véritable dynamique d'intégration de la population dans le monde numérique ? Comment les pouvoirs publics peuvent-ils tirer parti de l'internet pour mieux appréhender les attentes des citoyens et ainsi améliorer la prise de décision ? Ces sujets de gouvernance, bien que parfois théoriques ou complexes, ont suscité un intérêt significatif durant la consultation du Forum des droits sur l'internet.

A. – Un objectif fort pour les pouvoirs publics : réduire la « fracture numérique »

La consultation a donné lieu à plusieurs fils de discussion sur le sujet de la « fracture numérique ». Une partie non négligeable de la population française ne peut en effet bénéficier aujourd'hui d'un accès haut débit à l'internet, indispensable pour accéder aux contenus multimédia, aujourd'hui omniprésents sur la toile. ITMETIC souligne ainsi que l'internet crée une « fracture numérique ville contre campagne ».

Comme le souligne libertecherie, « plus on est loin des villes, plus on a besoin de l'internet ». Il précise : « qui a besoin du commerce en ligne si ce n'est celui qui est à des kilomètres de tout ? Qui a besoin d'acheter de la culture en ligne si ce n'est celui qui est loin de tout commerce réel ? Qui a besoin de services publics en ligne si ce n'est celui qui est loin de tout ? »

Pour calimhero, « nous avons perdu notre chère notion de service public à la française. Il est urgent de trouver des solutions pour le développement du haut débit sur tout le territoire faute de quoi toute une frange de la population va se trouver exclue. »

Les ruraux sont en effet les personnes qui ont le plus de bénéfices à tirer de l'internet, mais ce sont aussi les personnes qui ont le plus de difficultés pour y accéder dans de bonnes conditions. Pour Gérard76, « les "ruraux" semblent souvent les grands oubliés alors que leurs attentes sont fortes ».

La couverture en ADSL des communes de moins de 1 500 habitants n'est en effet pas suffisamment rentable pour que les opérateurs s'y intéressent. Il serait par conséquent souhaitable que les pouvoirs publics incitent les opérateurs privés à équiper massivement les zones rurales en matériel haut débit.

Pour dometsandra, « il semble, une fois de plus, que notre gouvernement n'a pas joué son rôle en imposant une solution qui répond vraiment à 100 % des Français ». Grunt exprime son mécontentement à l'égard de l'attitude des pouvoirs publics sur le sujet : « et après, on nous parle de grands plans gouvernementaux pour réduire la "fracture digitale", mais de qui se moque-t-on ? »

Parmi les solutions envisagées, calimhero propose d'équiper les campagnes en réseaux wifi à large couverture, « une technologie éprouvée et peu coûteuse » et pour financer cette mesure, « instaurer une petite taxe (0,50 euros) sur les abonnements internet pour financer le haut débit dans nos campagnes ». Une démarche qui impliquerait davantage les opérateurs internet, sous le contrôle des pouvoirs publics.

Pour un autre internaute, « il suffit d'avoir un téléphone portable récent connecté à son PC et on peut profiter de l'internet par ce moyen. Reste à couvrir l'ensemble du territoire avec les réseaux de téléphonie mobile. » Une solution qui se révélerait fort coûteuse également, les zones rurales étant peu couvertes en réseaux téléphoniques proposant un débit de données important.

Ultime solution évoquée, celle d'« utiliser le réseau de transport et de distribution de l'électricité pour généraliser l'accès haut débit ». Il s'agit de la technologie dite CPL ou « courant porteur en ligne ». Différentes expérimentations ont été menées et à ce jour plusieurs projets ont permis de raccorder en haut débit des communautés importantes de foyers à des prix très bas, comme le projet « Domitil » à Dunkerque¹⁸, qui fournit l'internet haut débit à 800 logements HLM pour 5 euros par mois.

D'autres citoyens sont eux aussi exclus du monde numérique du fait de l'insuffisance de leurs moyens financiers : on les appelle les « sans claviers ». Un internaute rappelle qu'« il y a des gens qui n'ont tout simplement pas les moyens de se payer un ordinateur » et précise qu'« un ordinateur neuf se vend en grande surface 400 euros au strict minimum ».

Artaud explique que « le décalage n'a jamais été aussi grand entre la minorité de citoyens performants et pertinents sur la toile et les sans claviers déjà au bord de la route et qu'il convient à tout prix d'intégrer dans une démarche volontariste d'*inclusion* [intégration numérique]. »

Par conséquent, il considère qu'il est « fondamental de mettre en place une éducation au numérique, de doter les publics peu solvables de machines et de connexions à bas coût pour entrer de plein pied dans le monde en marche qui aujourd'hui nous dépasse ».

Dans cette optique, les points d'accès publics à l'internet, gratuits, apparaissent comme un élément essentiel de l'intégration des personnes en situation d'exclusion du monde numérique¹⁹.

¹⁸ Le haut débit pour les défavorisés, 01net, 04/01/2007, <http://www.01net.com/article/343367.html>

¹⁹ Sur les dispositifs d'accès public à l'internet et la réduction de la fracture numérique, voir la Recommandation du Forum des droits sur l'internet « Les lieux d'accès public à l'internet » en date

À ces difficultés matérielles s'ajoutent aussi le manque de formation et le déficit de sensibilisation des populations plus âgées ou issues de milieux défavorisés, qui restent en marge de la société numérique. Ces sujets ont été évoqués dans la troisième partie de ce rapport.

Les internautes qui se sont exprimés envoient donc un signal clair aux pouvoirs publics cette année : permettre l'accès à l'internet en haut débit sur tout le territoire le plus rapidement possible et adopter une véritable politique d'intégration numérique des « sans claviers ».

B. – Pour une gouvernance plus proche des internautes et des consommateurs, indépendante à l'égard des groupes de pression

Sur le sujet de la gouvernance, le Forum des droits sur l'internet a posé la question suivante aux internautes : « **Faut-il un ministre pour l'internet ?** » et a recueilli un nombre important de réponses, majoritairement négatives, à l'exception d'une minorité de répondants, qui estiment que « cela serait justifié ».

Rappelons que le gouvernement compte depuis le 19 mars 2008 un nouveau secrétariat d'État à l'économie numérique pour traiter les questions de l'internet sous l'angle économique, comme le préconisait le Rapport Attali.

Selon un internaute, « il n'est pas nécessaire de nommer un ministre de l'internet puisque la propriété de l'internet est d'être "universel et libre" » et il ne faut pas essayer de « de "contrôler" internet, mais plutôt de le "moraliser" ». Un autre internaute indique qu'il préférerait « un internet totalement déréglementé, où chacun fait exactement ce qu'il veut, à un internet trop réglementé, trop sécurisé. »

Peyo22 se demande « pourquoi veut-on absolument réglementer régionalement internet ? », qui n'est pas une « technologie française » mais « un réseau mondial, sans véritable frontière physique ». Selon lui, « le gouvernement français (quel que soit le bord politique) est totalement incompétent au niveau informatique » et il donne pour exemple la loi sur le droit d'auteur et les droits voisins dans la société de l'information, plus connue sous le nom de « loi DADVSI », votée en 2006 : « il n'y a qu'à voir le contenu de certains textes de loi qui sont passés ou les discussions à l'Assemblée nationale, ou pire encore, la présence de *majors* [grandes entreprises du secteur culturel] dans l'hémicycle. »

Il donne aussi l'exemple à ne pas suivre : « un pays fait actuellement de la réglementation internet : la Chine. Résultat ? Les passerelles internet chinoises sont super restrictives, les sites contrôlés et une personne qui tient un cybercafé peut aller en prison à cause d'un client qui serait allé sur un site pornographique. »

D'autres internautes sont plus partagés sur la question. Pour beretta_vexee, « le ministère de l'Internet existe déjà, c'est le ministère de la Culture. » Selon lui, « internet n'est vu que sous l'angle répressif et commercial par les gouvernements successifs » et précise qu'« à chaque fois que le Parlement se penche sur les problématiques technologiques, c'est toujours pour renforcer la main mise de l'industrie et jamais pour défendre les citoyens. Et tout cela, toujours avec les mêmes arguments éculés, la lutte contre la pédo-pornographie et le terrorisme. »

Une opinion partagée par Nicodeme, qui répond que « c'est la ministre de la Culture qui fait "office de" en ce moment et c'est vraiment une catastrophe ».

Il serait en revanche favorable à un véritable « ministère chargé de la défense des consommateurs, de la promotion de la culture et de sa diffusion ».

Pour un autre internaute, il faudrait en revanche « une justice ayant les moyens d'assécher les pourrisseurs sur l'internet en imposant, par exemple, un filtrage à l'échelle nationale sur les contenus illicites hébergés à l'étranger, ou mieux d'avoir les moyens de les faire fermer ».

Jericho estime, quant à lui, que « tout le monde le réclame [un ministre de l'Internet], au moins cela, tant les politiques industrielles et de l'innovation s'appauvrissent dans ce pays. L'internet est aux mains de géants américains comme Microsoft, Google, Apple, et nous on est là comme un pays en voie de développement à essayer de comprendre encore comment ça marche. » Il souhaiterait un pouvoir qui soit suffisamment fort pour s'opposer aux volontés des « lobbies [groupes de pression] politico-industriels ».

Selon malettras, cela est impossible : « je ne vois pas comment il est possible de constituer un contre-pouvoir guidé par l'intérêt général avec des géants comme Google ou Microsoft lorsqu'on voit combien il est compliqué, en France et en Europe, de déterminer qui est politiquement responsable de quoi concernant l'internet. » libertecherie complète : « Les internautes sont ils majoritairement représentés dans les diverses commissions actuelles ? Non. »

Paprika réclame un débat sur la question et se montre favorable à « un service qui se penche sur la question ».

C. – Utiliser davantage l'internet pour son aspect consultatif

Il ressort également des réponses des participants un souhait fort pour davantage de consultations des opinions des citoyens sur les sujets de gouvernance ou de réglementation de l'internet.

Un internaute indique qu'il serait favorable à un ministère de l'Internet « si c'est pour s'occuper de recenser les attentes des internautes comme sur ce forum, voir ce qui est possible et raisonnable ou pas et mettre en œuvre ce qui peut l'être ».

Un autre internaute estime qu'« une consultation internet régulière des citoyens semble nécessaire au bon fonctionnement de la démocratie (pour un référendum par exemple), ainsi les gens se sentent davantage impliqués » et remercie le Forum des droits sur l'internet pour son initiative.

Pour Grunt, « ce qui serait formidable, ce serait que le Forum soit régulièrement consulté par les politiques avant chaque décision concernant internet. Voire qu'ils interviennent. »

Webvore conclut sur le sujet : « un forum modéré, ouvert toute l'année, avec les interventions et les réponses des responsables politiques concernés par le débat, un réel dialogue entre citoyens et représentants des Français, serait le plus beau cadeau que l'État puisse faire à la démocratie. Et pas seulement au sujet de l'internet. »

Les participants invitent donc les pouvoirs publics à se rapprocher davantage des internautes et à tirer parti du formidable outil de communication qu'est l'internet pour dialoguer avec eux sur les différents sujets de gouvernement. Déçus par la

démocratie représentative, ils semblent donc favorables à davantage de démocratie directe au sein de nos institutions, par le biais de l'internet.

Certains internautes notent en revanche que pour être représentative, la consultation doit attirer un nombre beaucoup plus important de contributeurs sur des débats animés pendant une plus longue durée. Ainsi, selon libertecherie, « 20 ou 30 internautes ne sauraient vous donner "les grandes tendances" ». Il précise : « il existe une règle non écrite mais quand même souvent vérifiée : le nombre de messages possible par jour sur un forum dépend du nombre d'utilisateurs enregistrés et du nombre de visiteurs anonymes ».

Il estime aussi que la durée de l'opération devrait être prolongée, pour davantage prendre en compte le phénomène de « *buzz* » sur internet : « vous privilégiez des partenariats [...] mais cela sous-estime le seul acteur majeur du *buzz* : le moteur de recherche et son mode de fonctionnement. Et pour celui-ci, il faut du temps : le temps que les discussions et les avis se répandent sur les *blogs*, dans d'autres forums... »

VI. – AUTRES SUJETS DE LA CONSULTATION

La consultation a enfin donné lieu à un certain nombre de discussions sur des sujets variés. Nous présenterons ici les principaux sujets qui ont donné lieu à des idées, réflexions ou propositions intéressantes, partagées par plusieurs internautes.

A. – Les services publics dématérialisés ont des progrès à faire

Les services publics dématérialisés ont donné lieu à deux fils de discussion. Le premier sujet évoqué concerne la difficulté de contacter un service ou une administration à partir de son site internet, par courriel par exemple.

Yellowrose cite tout d'abord l'exemple de l'URSSAF : « vous n'avez aucun autre choix que de les appeler au téléphone surtaxé, à vos frais, et vous battre avec les anonymes ; ils sont intouchables, n'ont pas prévu d'erreur ni de contact avec le public d'entreprises, qu'ils doivent servir ».

Autre exemple, celui du site *sytaadin.fr*, qui informe les conducteurs de véhicules sur les conditions de circulation en Île de France : « c'est un bon service, quand il fonctionne. À ceci près qu'il n'y a aucun moyen de les contacter quand cela ne fonctionne pas, pas une adresse, encore moins adresse électronique ou téléphone. Mais une grosse barre de *copyright* [mentions légales] en bas de la carte. »

Il explique ensuite que « l'annuaire est un élément pivot d'un système d'information, aussi bien téléphonie que les sites internet. Et dans le monde de plus en plus global, c'est encore plus crucial. » Et invite les sites de l'administration à mettre en avant leur annuaire interne.

Selon lui, « dans les meilleurs des cas, on vous envoie en formulaire en plein écran vos nom, prénoms, âge, adresse postale, téléphone, champs obligatoires, et au final un petit carré taille de timbre poste, pour écrire et contacter le service public ou privé, pas plus de 120 caractères. » La présence d'une adresse électronique semble un moyen tout à fait efficace pour contacter l'administration et il paraît dommage de ne pas suffisamment l'utiliser.

Pour Paikan, « le contact humain devrait toujours être facilement accessible lorsque la situation l'exige, c'est à dire ne rentre plus dans le cadre très standard prévu sur l'internet. Autrement dit, internet devrait permettre de décharger les personnes de la paperasse courante pour qu'elles se concentrent sur les cas difficiles ; mais pas forcément diminuer de façon "dogmatique" les effectifs. »

La seconde discussion donne lieu à plusieurs remarques d'internautes sur le fonctionnement des services publics en ligne. Alexali est très positif et estime qu'« internet permet d'éviter des déplacements inutiles et que cela évite les faux renseignements [du fait d'une erreur ou omission] que peuvent donner certains fonctionnaires », cela apportant « une immense tranquillité ».

En revanche, plusieurs internautes estiment que certains sites de l'administration ne sont pas mis à jour suffisamment régulièrement. Selon ramvis, « l'espace personnel des impôts n'est jamais mis à jour, ni les paiements ni les échéances » et il se demande si « le gouvernement est vraiment à la hauteur pour mettre en place un système qui fonctionnerait très bien ».

Pour d'autres internautes, certains sites de l'administration ne sont pas accessibles, notamment à partir de navigateurs internet ou de matériels peu répandus. Le site

des impôts n'est, par exemple, pas utilisable sur les anciens ordinateurs *Macintosh* restés sous le système « *Mac OS 9* ». Les internautes donnent aussi plusieurs exemples de sites de l'administration qui ne fonctionnent pas quand le lecteur flash n'est pas installé « *crous-lyon.fr* » ou sous système *Linux* « *e-ventail.fr* ».

L'accessibilité des sites internet de l'administration est pourtant prévue par la loi²⁰ du 11 février 2005, mais elle n'a pas encore été mise en œuvre par un décret d'application.

Enfin, selon Paikan, l'utilisation des documents électroniques et notamment des documents importants (attestations, documents bancaires ou fiscaux) pouvant faire preuve en cas de contentieux est mal maîtrisée par une partie des utilisateurs : « un vrai problème se pose actuellement car le grand public ne connaît pas bien la prudence élémentaire face aux documents électroniques ». Il estime par conséquent que « formation et information au grand public sur ce sujet me semble urgent pour profiter pleinement de cette belle technologie ».

B. – L'internet bouleverse le secteur de la presse

Colline constate que « la presse papier connaît de grandes difficultés financières, les supports pour exister doivent être présents en ligne. Les lecteurs refusent de payer leur quotidien, l'information étant disponible gratuitement sur internet. » Il pose la question de savoir « où se situe le journaliste par rapport au blogueur qui a une large audience ».

Jericho estime que « l'internaute veut du gratuit aussi et le seul moyen de s'en sortir c'est à nouveau la publicité, toujours la publicité ». Il relativise et précise « qu'il ne suffit pas d'être sur l'internet pour exister ». Un autre internaute confirme : « le pouvoir d'achat diminue, on préfère donc du pas cher (voire gratuit si possible) à de la qualité, c'est logique ».

Cependant, pour Paikan, le prix ne justifie pas tout. Selon lui, « sur l'internet, la mauvaise qualité est gratuite » et la qualité d'un grand journal passe par deux points : « l'accès au maximum d'informations brutes », ce qui implique des investigations et « la capacité à mettre cette information brute en perspective par recoupements et réflexions », ce qui implique « la liberté de délais, de pensées et de déplaire ».

Il estime que les journaux traditionnels « ont de plus en plus de mal à assumer ces deux points » et qu'ils sont désormais soumis à la concurrence de l'internet, qui rend possible, pour l'internaute, une synthèse de qualité de différentes discussions, articles, opinions sur un sujet donné, en contrepartie du temps qu'il faut y consacrer pour collecter et analyser toutes ces informations.

Pour un autre internaute, « l'avantage de l'internet, c'est que je peux lire ce que dit la presse belge, suisse, québécoise, sur l'actualité française... et cela est bien différent, plus détaché des compromissions éventuelles, en tout cas, à mon avis, bien plus représentatif de ce que j'attendrais de la presse française : impartial et apolitique. »

L'internet ouvre de nouveaux horizons et permet à l'internaute de compiler et de vérifier des informations facilement, chose impossible il y a seulement quelques années. Les journalistes, pour conserver un avantage, doivent donc s'efforcer de

²⁰ Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, pour en savoir plus : http://www.handicap.gouv.fr/rubrique.php?id_rubrique=3

faire un effort de synthèse et de réflexion lorsqu'ils publient des écrits. C'est le gage de leur professionnalisme, qui seul permet de justifier la non gratuité.

C. – Les logiciels de contrôle parental, utiles, ne remplacent pas l'éducation des parents

Sur la question « **Avez-vous installé un logiciel de contrôle parental ?** », le Forum des droits sur l'internet a recueilli des réponses globalement positives. La majorité des répondants estime cependant que cela n'est pas du tout suffisant et que ce qui compte avant tout reste l'accompagnement par les parents.

Pour un internaute, « cela ne remplacera jamais une discussion sur les dangers et les menaces de l'internet ». Un autre rapporte « je vérifie régulièrement leurs historiques de navigation, c'est ma conception du contrôle parental ». C'est là effectivement un bon moyen de vérifier l'activité des enfants sur l'internet et de parler avec eux lorsque les visites peuvent poser problème.

Une mère de trois enfants indique avoir installé un contrôle parental, mais « se méfie toujours un peu et reste vigilante sur ce à quoi elles peuvent avoir accès. Elle explique notamment que sa fille de 15 ans « a fait de mauvaises "rencontres" virtuelles sur MSN ».

Pour Nicodeme, plutôt hostile à des solutions logicielles, il est préférable de recourir à « beaucoup de discussions sur l'internet et ses dangers ». Il ajoute : « j'essaie d'en faire des citoyens, pas des personnes sous contrôle ».

Pour un autre internaute, les logiciels de contrôle parental ne sont d'aucune utilité, « il suffit au niveau du routeur de refuser tous les sites internet sauf ceux volontairement laissés à disposition ». Une méthode efficace mais complexe à mettre en œuvre techniquement, qui ne permet pas de contrôler l'usage d'outils de « tchat » temps réel ou de messagerie.

Il explique en revanche que sa seule crainte « réside dans les publicités à outrance que laissent passer certains sites. Il m'est arrivé, sur des sites censés être sérieux, de voir passer sur leurs pages des *popups* [fenêtres intruses] laissant afficher sans aucune retenue du contenu érotique. »

Dwalin résume : « je pense qu'on n'a pas à laisser ses enfants seuls sur l'internet de la même manière qu'on ne les laisserait pas traîner seuls dans les rues ».

D. – L'internet révolutionne les modes d'expression

Un internaute pointe une limite intéressante de la plate-forme de discussion mise en place pour la consultation des internautes : le nombre d'images est limité à 5 par contributions, frimousses (*smileys*) incluses, ceci afin de limiter le temps de chargement que nécessiterait un trop grand nombre d'éléments à charger.

Cela a conduit cet internaute à la réaction suivante : « de quel droit imposez-vous la limitation des *smileys* (frimousses), si ce n'est parce que vous n'avez pas compris que le langage sur l'internet avait besoin de ces intonations, afin de mieux faire passer un texte ? »

Cette réflexion illustre à quel point l'internet bouleverse les modes d'expression. En effet, une simple frimousse permet de donner une tonalité et parfois un sens tout à fait différent à un texte. Elle permet par exemple de dire les choses de façon beaucoup plus directe, parfois blessante, mais la frimousse désignant un clin d'œil

permet de relativiser le propos et de faire en sorte que le lecteur ne prenne pas mal le message initialement formulé.

L'utilisation de frimousses s'est aujourd'hui généralisée à de nombreuses applications (courrier électronique, dialogue en ligne, textos), elle reflète une évolution radicale de la langue écrite.

E. – Les jeux vidéo en ligne

La question posée par le Forum des droits sur l'internet « **Quelle est votre pratique des jeux vidéo en ligne ?** » a donné lieu à un faible nombre de réponses, peu de participants jouant aux jeux vidéo.

Parmi les joueurs qui ont répondu positivement, Itoo signale deux écueils à éviter dans le jeu en ligne. Selon lui, « le premier concerne l'addiction que ce genre de jeu entraîne, j'en ai fait les frais. Le second, lié au premier dans une certaine mesure, c'est la proportion activité virtuelle / activité réelle : la vie n'est pas virtuelle et un enfant ou un adolescent ne peut se construire sur des repères provenant uniquement d'univers sociaux virtuels. »

ANNEXE

Partenaires de la consultation 2008 du Forum des droits sur l'internet



À propos de 01net.fr

01net.fr est le premier portail d'information sur les nouvelles technologies en France avec 5 967 000 visiteurs uniques chaque mois*. À l'origine du succès du site, on trouve la diversité de son contenu éditorial et une palette complète de services, qui répondent à toutes les attentes professionnelles et personnelles des internautes en matière d'informatique, de l'internet et plus globalement de nouvelles technologies.

*NNR décembre 2007



À propos de Yahoo!

Avec plus de 475 millions d'internautes chaque mois, Yahoo! est l'une des destinations les plus visitées à travers le monde. Le réseau international de Yahoo! comporte 20 sites locaux et est disponible en 18 langues. En France, yahoo.fr propose son moteur de recherche, ses services d'information, de communication et ses places de marchés. La régie intégrée Yahoo! France propose des solutions marketing innovantes permettant de toucher la bonne cible au bon moment et de couvrir un mix digital à 360°: publicité graphique, vidéo, opérations spéciales, search marketing, e-commerce.