

À l'occasion de la publication de son rapport annuel
**Le Forum des droits sur l'internet communique
son bilan 2005 et ses perspectives 2006**

Bilan 2005 :

- **Des Recommandations suivies par les acteurs et les pouvoirs publics**
- **Une information du public renforcée**, notamment via les sites *ForumInternet.org* et *DroitDuNet.fr*
- **Un bilan positif du service de médiation (litiges internet) : + de 5 000 affaires reçues ; 3 200 affaires traitées ; un taux de résolution élevé (89%)**
- **Le modèle « multi-acteurs » repris à l'international (SMSI de Tunis)**

Perspectives 2006 :

- **3 nouveaux groupes de travail** : vente de produits de santé, droit de la consommation, accès public à l'internet
- **Expérimentation de chartes et « labels »** pour favoriser les bonnes pratiques sur l'internet

Le Forum des droits sur l'internet publie aujourd'hui son Rapport annuel 2005 auprès de la Documentation Française. Le rapport, préfacé par Thierry BRETON, Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, présente le bilan des quatre missions du Forum : la concertation, l'information-sensibilisation, la médiation et la coopération internationale.

Une concertation efficace

Le Forum a rendu publiques en 2005 quatre Recommandations, sur des thèmes aussi variés que [la protection de l'enfance](#), [les liens sponsorisés](#), [le commerce électronique entre particuliers](#) ou encore la [conservation électronique de documents](#).

2005 a confirmé l'efficacité de la concertation menée par le Forum des droits sur l'internet, comme en témoigne, par exemple, la décision prise par les plates-formes de vente en ligne de mettre en place une identification des professionnels suite à la Recommandation sur les relations commerciales entre particuliers. En outre, les principales recommandations du Rapport du Forum sur le télétravail de 2004 ont été reprises dans l'accord interprofessionnel adopté par les partenaires sociaux en septembre 2005.

Une information du public accrue

La mission d'information du Forum s'est encore développée, accompagnant la démocratisation croissante de l'Internet. Les internautes ont été plus nombreux à consulter les sites du Forum, dont le trafic a progressé : + 57 % pour www.foruminternet.org (plus de 700 000 visiteurs et 2 millions de pages vues) et + 24 % pour www.DroitDuNet.fr (plus de 400 000 visiteurs et 2 millions de pages vues).

Les internautes ont donné leur avis sur le site du Forum à l'occasion du débat public sur la carte nationale d'identité électronique, qui a rassemblé plus de 3 000 contributions. Cette consultation, réalisée à la demande du ministère de l'Intérieur, a constitué un processus démocratique unique en France, suivi d'effets.

Service de médiation du Forum : un bilan positif

Le service de médiation du Forum a passé avec succès le cap de la première année d'existence, permettant la résolution amiable de plusieurs milliers de litiges de l'internet. **Il est aujourd'hui le premier ODR (On line dispute resolution) d'Europe.**

Ce service offre au particulier une solution amiable pour régler les différends qu'il peut rencontrer sur l'internet (litige commercial, lié à la fourniture d'accès, au respect de la vie privée, ...). Cette médiation extra-judiciaire est opérée par une équipe dédiée, composée de quatre médiateurs internes au Forum et de quelques médiateurs externes. Elle est accessible en ligne, gratuitement, depuis le site MediateurDuNet.fr, sous réserve de démarches préalables infructueuses auprès du service client concerné.

Le service a rencontré depuis son ouverture en septembre 2004 un véritable succès. Plus de 5 400 demandes lui ont été présentées et 3 200 dossiers ont pu être traités, avec un taux de résolution de 89 % pour les dossiers clôturés. 97% des cas reçus portent sur le commerce électronique. La non réception des biens et les vices cachés constituent l'essentiel de ces demandes. Les problèmes liés à la fourniture d'accès portent essentiellement sur les conditions de résiliation et les prélèvements sans prestation effective. Sur l'ensemble de ces litiges, la moitié sont d'un montant supérieur à 120 euros.

Ce service est très apprécié des internautes, comme l'a confirmé l'étude menée en janvier 2005 par le cabinet Influx, faisant état d'un taux de satisfaction de plus de 73%.

Le Forum démontre ainsi que la médiation est une méthode appropriée au règlement de certains problèmes rencontrés sur l'internet. Cette méthode complète les voies de recours existantes : justice, associations de consommateurs, services administratifs...

L'international: le Forum des droits sur l'internet, force de proposition et d'influence

La remise à la Commissaire européenne en charge de la société de l'information de travaux sur [la gouvernance de l'internet](#) et sur [la protection des mineurs sur l'internet mobile](#) a marqué, en juillet 2005, une étape importante pour le [Réseau européen de corégulation de l'internet](#) (EICN), lancé en décembre 2003 à l'initiative du Forum. Ce réseau, qui regroupe neuf organismes européens, vise à promouvoir la démarche de corégulation en Europe et à alimenter la Commission avec des propositions.

« La qualité des travaux du Forum des droits sur l'internet et de ses recommandations a démontré qu'une forme participative d'élaboration des normes juridiques trouve pleinement sa place dans le monde de l'Internet, et favorise le développement de la confiance dans le réseau (...) Pourrait-il y avoir de plus belle reconnaissance pour le Forum, qu'une démarche comparable à la sienne ait été adoptée au plan international pour avancer sur l'une des grandes questions de l'Internet ? » a déclaré Thierry BRETON, Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, soulignant ainsi l'importance de l'expérience française sur la question de la gouvernance de l'internet.

Perspectives 2006 du Forum des droits sur l'internet

En 2006, les travaux d'un certain nombre de groupes viendront à maturité. Il s'agit des travaux autour du « [certificat citoyen/famille](#) » et de la « [grille de classification des mobiles](#) ».

Par ailleurs, de **nouveaux groupes de travail** seront lancés en mars 2006 :

- Vente des produits de santé sur l'internet

En lien avec l'Afssaps, ce groupe centrera ses travaux sur la vente de produits contrefaits, l'accessibilité depuis le territoire français de cyber-officines étrangères et la création en France de cyber-pharmacies.

- Application du droit de la consommation au commerce électronique

Ce groupe aura pour objectif de dresser le bilan d'application de la LCEN et des textes récents, ainsi que de leur mise en œuvre par les acteurs du commerce électronique.

- Accès public à internet

Les travaux auront pour objectif de répondre aux interrogations juridiques que suscitent la gestion et l'animation des lieux d'accès public à internet dans le secteur non marchand. La conservation des données, la responsabilité des acteurs et le respect des droits de chacun seront placés au centre des réflexions du groupe.

Expérimentation de chartes et « labels » Pour favoriser les bonnes pratiques, le Forum des droits sur l'internet souhaite réfléchir à l'élaboration de chartes et de labels, ainsi qu'au rôle de ces outils dans la régulation de l'internet.

« Les chartes et marques de confiance représentent un moyen adapté pour gérer l'internet. Leur développement répond aujourd'hui à un véritable besoin des acteurs alors que le cadre réglementaire français est désormais fixé » a déclaré Isabelle Falque-Pierrotin, Présidente du Forum des droits sur l'internet.

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme créé avec le soutien des pouvoirs publics, compétent sur les questions de droit et de société liées à l'internet. Il a pour mission d'informer le public et d'organiser la concertation entre les pouvoirs publics, les entreprises et les utilisateurs sur ces questions. Il propose également un service de médiation à destination du grand public. Le Forum comprend aujourd'hui près de 70 membres, organismes publics, associations et entreprises privées.

Contact presse - Forum des droits sur l'internet
Corinne Muller : 01 44 01 38 00
c.muller@foruminternet.org