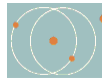


Le Forum des droits sur l'internet



Bâtir la civilité des réseaux, enjeux du droit, enjeux démocratiques

Par Isabelle Falque-Pierrotin,
Conseiller d'Etat
Présidente du Forum des droits sur l'internet

Intervention à l'Assemblée générale de l'Union nationale des associations familiales, Paris le 23 novembre 2002

Je suis heureuse de pouvoir m'exprimer ce matin lors de votre AG au nom du Forum des droits sur l'internet. L'UNAF est en effet l'un de nos membres fondateurs qui a cru au Forum dès sa création en mai 2001, qui travaille régulièrement avec nous depuis cette date et qui, me semble-t-il, et votre réunion d'aujourd'hui en témoigne, partage beaucoup des valeurs et préoccupations qui sont les nôtres.

Quelle est la situation ? Internet se développe en France, moins vite que dans d'autres pays mais enfin, à travers l'ordinateur, le portable, le monde en réseau frappe à nos portes. Ce monde inquiète certains, la plupart le connaissent mal ; le simple mot d'internet semble nimbé de technique et celle-ci rebute.

Et pourtant, je voudrai partager avec vous la conviction qu'« Internet n'est pas un ailleurs » dont on pourrait se désintéresser ; c'est un miroir des évolutions de nos sociétés contemporaines, un levier même dans certains cas de modes nouveaux de fonctionnement entre les acteurs. Il doit concerner donc chacun d'entre nous et finalement l'enjeu est de savoir comment cet espace nouveau de sociabilités va fonctionner, quels en seront les règles, les usages, les valeurs.

C'est le champ de travail du Forum des droits sur l'internet qui a clairement choisi, dès sa création en mai 2001, d'afficher sa volonté d'aider à bâtir la « civilité d'internet et des réseaux. Je voudrai vous expliquer ce que nous entendons par là et puis, très concrètement, illustrer mon propos en évoquant quelques projets que nous mettons en œuvre.

La civilité de l'internet, pilier de l'action du Forum des droits sur l'internet

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme indépendant, de statut associatif, qui travaille sur les enjeux de droit et de société liées à l'internet. Il a été créé il y a un an avec le soutien des pouvoirs publics. Il vise à faire travailler ensemble acteurs publics et privés afin qu'ils élaborent ensemble les règles et les

usages de l'internet. Concrètement, nous avons trois missions : une mission de concertation entre autorités publiques, entreprises et utilisateurs sur les enjeux juridiques liés aux contenus et usages de l'internet ; une mission d'information et de sensibilisation du grand public sur ces mêmes questions, une dimension internationale, enfin, visant à tisser notamment un réseau européen de partenaires.

Depuis sa fondation, le Forum des droits sur l'internet propose à ses membres (associations, pouvoirs publics, entreprises) et aux visiteurs de son site de s'associer à la construction de "**la civilité de l'internet**".

Evidemment, on ne part pas de rien, Internet n'est en aucun cas une zone de non-droit ; c'est ce qu'ont clairement indiqué les réflexions menées en France et dans d'autres pays dans les années 90 sur cet objet juridique encore non identifié, ce que concluait en 1998 le rapport du Conseil d'Etat "Internet et les réseaux numériques". Mais si le droit commun a bien vocation à s'y appliquer, le réseau des réseaux n'en demeure pas moins **un espace nouveau et ouvert**, où le droit national ne suffit pas à **créer et maintenir le lien** entre des centaines de millions d'utilisateurs dans le monde entier. **C'est l'ambition de la civilité.**

Cette notion de "civilité" est parfois mal comprise. La civilité telle que nous l'imaginons sur le réseau **ne se définit pas simplement par opposition** à ce que l'on appelle "**incivilité**", et certainement pas par opposition à la notion voisine de "**citoyenneté**".

> La civilité de l'internet constitue pour nous une forme de philosophie générale des relations humaines dans ce nouvel espace de sociabilité. La civilité, c'est **une conception étendue des règles de comportement** sur le réseau qui considère que le droit ne peut seul suffire pour vivre bien ensemble et qu'il faut lui adjoindre une réflexion sur **les usages, les bonnes pratiques, les savoir-faire** lesquels constituent un autre ciment des relations sociales sur internet et y facilitent les interactions humaines.

> Construire cette civilité, c'est procéder aux adaptations du droit lorsqu'elles s'avèrent nécessaires ; c'est à ce titre que nous avons collectivement **une occasion historique de réexaminer et de défendre les grands principes qui sont les nôtres** auprès d'une communauté électronique mondiale ; c'est aussi respecter et diffuser les règles non écrites qui rendent les échanges harmonieux sur le réseau.

> Construire la civilité, c'est enfin **réfléchir aux modes d'élaboration des règles et des usages** que nous promovons et s'accorder à **privilégier sur le réseau une culture du dialogue et de la concertation** entre usagers, acteurs économiques et pouvoirs publics. Le temps n'est plus où les pouvoirs publics pouvaient imposer une régulation sur un territoire. Sur internet, encore mieux qu'ailleurs, l'évasion légale est facile et tout pouvoir qui n'est pas reconnu légitime est aisément contourné grâce à un clic. La norme légitime et efficace ne peut donc résulter que d'une participation collective de tous les acteurs qui vont **assumer ensemble, chacun pour ce qui les concerne, une part de la responsabilité.** Cette culture de la responsabilité, du dialogue est la seule

réponse permettant de construire le consensus dans un environnement ouvert, risqué et complexe comme celui que nous vivons aujourd'hui.

Vous le voyez, tout ce discours ne parle pas de techniques ; il parle plutôt de problèmes qui sont les nôtres aujourd'hui : crise de valeurs, lien social, respect de l'autre et de l'Etat ... Internet est au cœur de tous ces débats.

Des exemples concrets de mise en oeuvre

Cette approche de la civilité n'est pas théorique ou conceptuelle ; elle se diffuse dans toutes nos activités, elle anime les trois missions qui sont les nôtres.

Je voudrais insister sur trois projets particuliers :

1^{er} projet : la sensibilisation des familles à l'administration électronique

Le Forum travaille sur les enjeux juridiques de l'administration électronique depuis environ un an. C'est en effet un usage majeur de l'internet, dépassant même selon certains sondages américains, la consultation du portefeuille bancaire. Son groupe de travail regroupe des experts publics et privés.

Une des questions majeures concernant les téléprocédures est l'incompréhension du grand public par rapport à ces nouveaux services : à quoi cela sert, est-ce compliqué ? N'y a-t-il pas de risques ? Un sondage récent que nous avons commandé à la Sofres (septembre 2002), nous confirme ces réticences. Dès lors, **un effort de formation/information à tous les niveaux paraît absolument nécessaire**. C'est pourquoi le Forum des droits sur l'internet, compte tenu de l'expertise technique qui a pu être rassemblé dans son groupe de travail et dont l'une des missions est d'informer le public sur les questions de droit et de société liées à l'internet, travaille activement à une appropriation de cet outil par les Français.

Dès lors, il nous est donc apparu naturel de nous associer à la volonté de l'UNAF de sensibiliser les familles aux téléprocédures et à l'internet en général.

Pour ce faire, le Forum des droits sur l'internet et l'UNAF travaillent à un certain nombre d'actions :

- 1) Réalisation d'**un guide pratique "téléprocédures et familles"**. Guide que nous avons réalisé conjointement avec l'UNAF, le secrétariat d'Etat à la Réforme de l'Etat et par le ministère de la famille. Mis en ligne aujourd'hui, le samedi 23 novembre, et téléchargeable simultanément sur les sites du Forum des droits sur l'internet, de l'UNAF, famille-enfance.gouv.fr et internet.gouv.fr.
- 2) Ce guide sera ultérieurement disponible sur support papier. Il pourra ainsi être diffusé dans les UDAF mais aussi dans tous les points d'accès publics internet.
- 3) Afin de poursuivre cette action de sensibilisation des familles à l'internet, l'UNAF et le Forum des droits sur l'internet ont proposé la réalisation d'une

Convention d'objectifs et de moyens avec le ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat et le ministère de la famille.

L'objectif de cette Convention est de lancer une dynamique qui viserait, à travers **une action de formation aux règles et aux enjeux du droit sur l'internet, à permettre aux familles de s'approprier l'usage des téléprocédures** et à en faire un point d'entrée privilégié de la e-administration. Cette démarche serait menée au plus près des familles, c'est-à-dire au niveau local (par le biais des URAF et UDAF).

L'ensemble des actions et réflexions menées par le Forum, que ce soit auprès du grand public (guide UNAF, mais aussi débat public itinérant) ou auprès des professionnels (guide Berger-Levrault), nous permet de mieux cerner la problématique de la e-administration et de travailler activement pour son appropriation par tous.

Le Forum des droits sur l'internet, qui va rendre à la fin du mois de janvier des recommandations aux pouvoirs publics allant dans ce sens, travaille à ce que soit **créé un véritable cadre de confiance entre l'administration électronique et les citoyens.**

2^{ème} projet : Pour une éducation à la civilité des réseaux dans les établissements scolaires

Dans ce même souci sensibiliser les usagers de l'internet aux règles de civilité de l'internet, nous avons pris contact avec le Ministère de l'Education nationale pour lui proposer de mettre en place une véritable éducation civique de l'internet.

Les élèves des écoles, des collèges et des lycées constituent en effet des cibles privilégiées : à l'école comme à la maison, les jeunes sont en effet parmi les utilisateurs les plus assidus de l'internet ; ce sont aussi les victimes potentielles des contenus et de comportements-limites que l'on observe sur le réseau. En outre, l'école est un lieu privilégié de découverte de l'internet.

L'accueil du Ministère a été très positif, le projet s'inscrivant dans une réflexion en cours sur le B2i, le filtrage et les chartes d'utilisation.

Le Forum et le Ministère ont donc signé en avril dernier un accord de partenariat visant à lancer une expérimentation dans une trentaine d'établissements et ceci, afin de généraliser un enseignement de ce type dès l'année prochaine.

Des enseignants de 30 établissements de 4 académies travaillent ainsi depuis septembre sur les thèmes de réflexion que le Forum leur avait suggérés (*Les bases du droit applicable sur le réseau ; Aiguiser son discernement sur internet ; Enjeux du lien social en ligne et de l'interactivité*). Ils doivent à partir de ces thèmes élaborer des pratiques pédagogiques nouvelles les illustrant.

Les réflexions élaborées par les enseignants feront l'objet de travaux de synthèse et inspireront un enseignement généralisé dans tous les établissements en septembre 2003.

3^{ème} projet : Vers un nouveau service d'information grand public

Aujourd'hui, la plupart des internautes sont démunis face aux questions d'ordre juridique qu'ils rencontrent sur internet en tant que parents, consommateurs, salariés, etc.

L'information sur les droits et devoirs des citoyens fait par conséquent l'objet d'une forte demande sociale et doit constituer un pilier de la confiance sans laquelle internet ne se développera pas en France.

D'ores et déjà, nous travaillons en ce sens : à travers son site, le Forum des droits sur l'internet sensibilise et délivre d'ores et déjà au public de nombreuses informations pratiques sur les questions de droit qui se posent quotidiennement aux usagers de l'internet. Nous offrons ainsi des questions-réponses, des fiches pratiques sur beaucoup des difficultés quotidiennes rencontrées par les internautes.

Ce site reste néanmoins encore trop professionnel et il nous paraît nécessaire de passer à une autre échelle et d'ouvrir un réel service grand public.

Un nouveau site dédié à la présentation de ces informations verra le jour ce printemps avec le soutien du gouvernement et de certains grands acteurs (portails, fournisseurs d'accès). Non content d'informer sur le droit et les pratiques applicables, ce site orientera ses visiteurs vers les institutions et les autorités les plus compétentes sur les sujets qui les préoccupent et, le cas échéant, à même d'enregistrer leurs plaintes.

Cette *hotline* des droits et des devoirs électroniques recueillera en particulier, nous l'espérons, tout l'intérêt des familles, et saura contribuer à renforcer leur confiance sur le réseau.

Conclusion

Voilà donc trois projets qui illustrent ce que peut vouloir dire "Construire la civilité de l'internet". C'est un objectif quotidien pour le Forum. Je souhaite que mon intervention puisse vous avoir donné envie de prendre part activement à cette construction collective.