

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Des services télématiques pour le grand public

Poullet, Yves; Monville, Claire

Published in:
Droit de l'informatique

Publication date:
1987

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Poullet, Y & Monville, C 1987, 'Des services télématiques pour le grand public: un objectif pour les juristes européens', *Droit de l'informatique*, Numéro 4, p. 217-221.

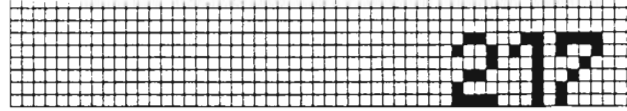
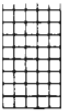
General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



Des services télématiques pour le grand public: un objectif pour les juristes européens *

C. MONVILLE et Y. POULLET

Les auteurs:

Claire MONVILLE est licenciée en droit de l'Université Catholique de Louvain et est attachée de recherches au Centre de Recherches Informatique et Droit (C.R.I.D.) des Facultés Universitaires de Namur.

Yves POULLET est professeur à la Faculté de Droit de Namur et directeur du Centre de Recherches Informatique et Droit (C.R.I.D.) des Facultés Universitaires de Namur.

Sommaire:

Une politique centrée sur l'offre et l'infrastructure nous semble à la base d'un échec relatif des services télématiques grand-public. Il est urgent, à notre avis, de prendre en considération la demande des utilisateurs et de définir de nouveaux principes sociétaux afin que la télématique devienne un véritable service bénéfique.

Introduction

De la montée des services télématiques grand public ...

Les premières expériences télématiques 'grand public' remontent à l'année 1979. En 7 ans, la télématique a évolué: le nombre des *terminaux* est, dans certains Etats, très élevé (exemple: plus de 2 millions de Minitel en France); les services se multiplient: Home Banking, Home Shopping, sans parler de la presse à domicile et surtout de la messagerie électronique qui rencontre un réel succès auprès du public. Enfin, les *acteurs* se diversifient: à côté des pouvoirs publics apparaissent des banquiers, la grande distribution et même des acteurs qui, au départ, se méfiaient de ce nouveau support n'hésitent plus à jouer dorénavant une part active dans la fourniture de ces services; ainsi les éditeurs de la presse écrite s'orientent progressivement vers la presse électronique. A l'occasion de ces nouveaux services dits télématiques, des entreprises d'horizons divers apprennent de nouveaux métiers.

Le développement du marché des services télématiques 'grand public' est cependant loin de correspondre aux possibilités qu'offre déjà la technologie des réseaux et aux prévisions de leurs promoteurs.

* Texte présenté sous le titre: 'Benevolent Home Interactive Telematics in a Benevolent Society' à la conférence 'H.I.T.' organisée par l'I.F.I.P. à Amsterdam le 24 juin 1987.

... à leur échec

Les résultats des expériences télématiques 'grand public' ont été plutôt décevants; le taux d'appel des utilisateurs était faible et ces utilisateurs ne trouvaient pas toujours facilement l'information ou le service désiré.

Cet échec relatif n'a pas découragé les administrations nationales qui ont développé des réseaux télématiques et incité à la distribution de terminaux (expériences *Bildschirmtext* en Allemagne; *Prestel* en Grande-Bretagne; *Teletel* en France; *Viditel* aux Pays-Bas). La télématique est, dès lors, parvenue à s'imposer dans le grand public. Mais, en l'absence des réajustements qui auraient dû suivre les expériences, en l'absence de consultations préalables des consommateurs, des problèmes liés à la demande de service n'ont pu être évités... On constate notamment, une déviance des utilisations de la télématique par rapport à ce que les promoteurs avaient escompté.

Les services d'informations électroniques étaient perçus en 1980 comme le 'must' de toute société moderne. En réalité, ces services sont secondaires par rapport à la messagerie électronique (et particulièrement à la messagerie érotique) qui obtient les faveurs du public. Si le vidéotex français a eu plus de succès que le vidéotex allemand ou anglais, c'est dû au fait que la France a conçu le vidéotex comme un instrument de communication et non un simple véhicule d'information.

La divergence entre les prévisions et les résultats, s'explique de la façon suivante: la plupart des actions entreprises se sont centrées sur l'offre en terme d'infrastructure, et non sur la demande, en terme de services attendus par l'utilisateur. Au niveau national, le réseau est en place et les terminaux sont distribués. En dehors de ces actions et de quelques réglementations protectrices du consommateur, la télématique 'grand public' n'a pas fait l'objet d'une réflexion fondamentale portant notamment sur le contenu des services. Au niveau européen, le constat est le même: les actions ont porté sur la reconnaissance mutuelle des équipements terminaux, l'ouverture des marchés publics nationaux et la limitation des monopoles. Rien n'est dit sur des principes permettant une protection adéquate de la demande.

... à la nécessité de la prise en considération de la demande

Cette erreur de perspective nous paraît être à la base de l'échec relatif des services télématiques grand public.

Il est urgent, nous semble-t-il, de passer d'une 'politique des télécommunications' à une 'politique des services', d'une 'politique de l'offre' à une 'politique de la demande', afin que la télématique devienne un véritable service bénéfique. Notre propos sera donc d'examiner les conditions réglementaires d'une prise en considération et d'une protection des intérêts de la demande. Mais à ce premier objet, s'en ajoute un second plus fondamental encore.

... et à une réflexion sur nos principes sociétaux

Il est coutume de dire que le service électronique n'est qu'une nouvelle manière d'assurer un service jusqu'ici assuré par un média classique: ainsi, le courrier électronique a remplacé le courrier papier; la presse électronique n'est en somme qu'un substitut de nos journaux traditionnels. L'assertion a ses limites: il est peut-être utile que l'on prenne conscience que ce nouveau média bouleverse les équilibres

constitutionnels patiemment élaborés pour garantir nos libertés. Que ce soit le secret de la correspondance, la liberté d'expression et son corollaire la liberté de presse, les garanties élaborées aux siècles passés se trouvent remises en cause parce que les acteurs ne sont plus les mêmes et que l'outil technologique risque de créer certaines discriminations ou certains glissements de pouvoir.

Il est en effet indispensable qu'une réflexion fondamentale sur les risques que courent nos sociétés ou plus exactement nos libertés soit entreprise sans tarder. C'est le second objet de notre réflexion.

Première partie: La prise en considération de la demande

La télématique est l'instrument d'une modification majeure dans le domaine des services d'information et de transaction. Grâce au système vidéotex, les services pénètrent à domicile et atteignent l'utilisateur dans son intimité. Ainsi, ce dernier peut, à partir de son fauteuil, avoir accès à de nombreuses banques de données, commander des biens de consommation ou encore gérer son compte en banque. S'ils présentent de nombreux avantages, ces services peuvent également constituer un risque pour l'utilisateur: immixtion dans la vie privée, accélération des dépenses, déséquilibre entre les parties ...

Avant de proposer des normes juridiques qui permettraient de protéger l'utilisateur, il importe de bien comprendre les spécificités du H.I.T. par rapport aux services classiques.

A. Les spécificités de la télématique grand public

1. La multiplication des acteurs

De nombreux acteurs s'interposent entre l'utilisateur final et le fournisseur de l'information, du produit, du service. Parmi ces acteurs on trouve des transporteurs publics ou privés, des agents techniques (les serveurs) et des intermédiaires commerciaux.

Dans une telle situation, l'utilisateur peut difficilement déterminer l'identité et la fonction de tous les acteurs intervenant dans le processus télématique.

Que se passe-t-il dès lors, si un problème surgit?

En vertu des principes de la responsabilité civile, l'utilisateur ayant subi un dommage va chercher la faute à l'origine du préjudice. Les réseaux télématiques sont tellement complexes que cette faute est difficile à détecter; il peut s'agir aussi bien d'une faute technique que d'une faute dans la donnée de base, objet même du service, ou encore, d'un acte de malveillance. Ainsi, supposons qu'un utilisateur consulte, sur écran vidéotex, son compte bancaire et constate que les sommes indiquées ne correspondent pas à la réalité. Est-ce une défaillance dans la transmission technique, les conséquences de l'intrusion dans le système d'un fraudeur, une erreur de la banque qui n'a pas enregistré toutes les opérations? Quand bien même l'origine du dommage serait déterminée, il faut encore que l'utilisateur lésé puisse identifier le responsable — son nom ou sa raison sociale. De nombreuses législations nationales imposent déjà aux fournisseurs de service d'indiquer sur la première

page écran leur nom ou raison sociale, et ce, dans le but de faciliter le recours éventuel des utilisateurs.

Il va sans dire que s'il s'agit de flux transfrontières de services, les problèmes d'identification et de recours seront encore accentués.

2. La dématérialisation des services

Les informations électroniques apparaissent et disparaissent à l'écran sans laisser de traces ou de preuves chez l'utilisateur.

Il faut veiller à ce que cet utilisateur, avant de s'engager, ait clairement discerné les conditions générales et particulières des services: le prix, la durée, les recours possibles, les conditions générales de vente (pour le téléshopping) ... Or, dans la plupart des cas, les informations relatives au service n'existent que sous forme électronique.

Etant donné que le prix du service augmente en fonction de la durée de la connexion, l'utilisateur n'appellera pas toujours les pages de renseignements, et lorsqu'il y aura recours, il les fera défiler rapidement. Certaines réglementations imposent aux serveurs d'indiquer, outre leur nom ou raison sociale, le prix du service. Ces renseignements restent néanmoins électroniques. Ils peuvent être modifiés unilatéralement et facilement par le serveur et ne laissent pas de traces chez l'utilisateur.

Une fois l'opération télématique réalisée, il faut encore que les parties puissent prouver son existence et son contenu. Ainsi, un utilisateur conteste avoir appelé telle information, un autre utilisateur estime que le prix réclamé n'est pas le prix prévu; une troisième personne reçoit un produit différent de celui qui était commandé ...

Un principe de droit rappelle que 'ce qui n'est pas prouvé n'existe pas'. Mais, comment prouver des informations fugaces et immatérielles?

3. L'importance du facteur temps

L'un des facteurs principaux du coût des services télématiques est la durée de la connexion au service.

Les communications télématiques sont facturées, par le transporteur, suivant un mode identique à celui des communications téléphoniques.

En outre pour certains services, l'utilisateur doit payer au fournisseur une somme qui dépend de la durée d'interrogation. Dans de telles conditions, l'utilisateur a intérêt à réduire le temps de connexion. D'autre part, qu'il en soit conscient ou non, cet utilisateur doit être bien informé des conditions du service (coût, identification ...) surtout s'il mène à la conclusion d'une transaction (conditions générales du contrat). Le problème est de trouver le point d'équilibre: comment, en un temps minimal, obtenir tous les renseignements relatifs au service?

Dans le même ordre d'idée, il faut veiller à ce que les fournisseurs de services organisent leurs banques de données d'une façon telle que les utilisateurs parviennent à la donnée désirée par le chemin le plus court.

La clarté du menu — présentation des rubriques et sous-rubriques — est un élément important de la convivialité des services télématiques.

4. La dépendance technique

La technologie informatique et télématique a permis le développement de services nombreux, variés, performants.

Mais, au revers de la médaille, on constate que l'homme — et particulièrement l'utilisateur final — ne maîtrise pas totalement la technique. Aucun système ne peut garantir l'absence de panne, court-circuit, mauvaises transmissions ...

La télématique peut être aussi utilisée de façon perverse. On songe notamment à la création de programmes pirates et aux utilisations abusives des données nominatives (atteinte à la vie privée).

Se pose ainsi un problème de sécurité.

Du point de vue de l'utilisateur, la sécurité a au moins une triple signification:

— 'l'intégrité' c'est-à-dire la capacité de l'ensemble du système de télétransmission de garantir la non-déformation du message

— 'la continuité' c'est-à-dire la capacité de l'ensemble du système de télécommunication d'assurer un service non interrompu et, à défaut, de prévenir les conséquences d'une telle interruption

— 'la confidentialité' c'est-à-dire la capacité de l'ensemble du système de télétransmission de garantir la non-divulgateion des données à des personnes non strictement autorisées.

Dans le cas de la télématique interactive, par l'utilisation même du service, des données personnelles entrent dans le système et peuvent témoigner, si on n'y prend garde, des comportements et habitudes d'un utilisateur (cf. infra).

B. La demande des utilisateurs

Dans l'introduction, nous avons montré qu'il était nécessaire de prendre en considération la demande des utilisateurs pour obtenir des services bénéfiques.

Les spécificités et dangers que peuvent représenter ces services ont été définis ci-dessus. En fonction de ces caractéristiques, il s'agit maintenant de déterminer comment et dans quelle direction le consommateur pourrait influencer la réglementation des services télématiques grand public. Une approche réglementaire par la demande réclame d'une part, la participation des utilisateurs et, d'autre part, la définition des exigences de ces utilisateurs.

1. La participation des utilisateurs

Le terme 'participation' recouvre un concept général visant l'ensemble des moyens pour le consommateur de prendre part aux décisions qui le concernent et à la définition des objectifs orientant ces décisions. La représentation des consommateurs au sein des organes de décision et de contrôle constitue sans doute le mode de participation le mieux accompli puisqu'il est interne aux dits organes.

Dans le domaine de la télématique grand public, on constate une carence: on ne peut, en effet, nullement affirmer que le particulier envisagé comme utilisateur potentiel des services télématiques aurait été associé à la mise en place du réseau grand public et participerait à son existence et à ses destinées. Dans le cadre des expériences télématiques, sa position fut davantage celle d'un objet d'expérience que celle d'un sujet agissant comme partenaire aux côtés des promoteurs publics et privés du nouveau médium.

Pour que les technologies nouvelles ne soient pas imposées aux consommateurs, la participation de ceux-ci tant à l'élaboration des systèmes d'informations créés qu'à leur surveillance est souhaitable, voire impérative.

2. La réglementation des services télématiques

Avant de définir concrètement les exigences des consommateurs, il est nécessaire de rappeler les principes à suivre dans le choix des normes en matière télématique.

— Une intervention de type 'soft law' est préférable à une intervention de type 'hard law'; elle suppose la reconnaissance d'un pouvoir réglementaire à des autorités non habilitées constitutionnellement, agissant dès lors hors des cadres juridiques prévus par la constitution.

Face à une réalité changeante telle que la télématique, ce type d'intervention semble le meilleur pour engendrer des normes efficaces et souples qui s'adaptent à des faits nouveaux.

— Les propositions normatives ne peuvent concerner l'ensemble des services télématiques; elles doivent être établies *services par services*. Il est évident que les problèmes soulevés par un service d'informations ne sont pas les mêmes que les problèmes soulevés par le téléshopping ou la messagerie électronique. Il est certain que la réglementation doit protéger davantage le consommateur lorsque ce dernier n'a pas signé de contrat préalable avec le serveur, comme c'est le cas pour les services kiosques offerts par le système Téletel en France.

— A l'heure actuelle, les conditions de fourniture et d'utilisation des services télématiques ainsi que la valeur juridique attachée à ces conditions, diffèrent d'un état à l'autre.

Cependant, grâce aux réseaux de télécommunication, les utilisateurs de système videotex ont accès à des services situés à l'étranger. Dès lors, la diversité de sources juridiques quant aux conditions de fourniture et d'utilisation des services pose problème. Lorsqu'un consommateur a accès à un service étranger, la protection qui lui est octroyée dans ce pays ne correspond pas toujours aux exigences consumeristes accordées dans son pays d'origine; de plus, ce consommateur peut difficilement connaître les conditions qui entourent la fourniture de tels services à l'étranger. Du point de vue des fournisseurs de service, les conditions d'accès à la profession et les obligations qui leur sont imposées diffèrent d'un état à l'autre et entraînent des distorsions de concurrence. La solution à ce problème est d'unifier les conditions qui entourent la fourniture et l'utilisation des services télématiques. En ce domaine, il est nécessaire d'établir des normes internationales. S'il n'est pas possible d'aborder tous les problèmes, ces normes refléteront le plus petit commun dénominateur, les exigences minimales des utilisateurs.

Au terme de cette première partie, épinglons un certain nombre d'exigences que les utilisateurs entendent voir respecter pour que le H.I.T. devienne réellement bénéfique.

a) Il faut privilégier au maximum la diversité des choix du consommateur. En d'autres termes, le consommateur doit pouvoir accéder à un maximum de services offerts. Ceci implique, d'une part, la normalisation des réseaux et des équipements terminaux et, d'autre part, le respect de la diversité (idéologique, culturelle entre autres) des serveurs;

b) Les services doivent réunir des conditions minimales de qualité et de convivialité. Ces conditions, qui seront établies service par service, supposent la définition de pratiques loyales et honnêtes de la part des serveurs;

c) Le consommateur doit pouvoir bénéficier de ces services à des prix 'justes et raisonnables';

d) Le consommateur a droit à la protection de sa sécurité, c'est-à-dire le respect de la confidentialité et de l'intégrité des messages.

Deuxième partie: Réflexion sur les principes sociétaires

L'introduction affirmait que l'exploitation des services télématiques à domicile modifiait un certain nombre d'équilibres constitutionnels et exigeait la consécration de nouveaux principes sociétaires.

L'affirmation part de la constatation que l'exploitation d'un service télématique suppose trois composants pour chacun desquels certains prescrits constitutionnels ont été traditionnellement prévus.

A. Des composants du service télématique à domicile et des prescrits constitutionnels y relatifs

Ces trois composants et les prescrits qui leur sont associés peuvent être énoncés comme suit:

— en ce qui concerne le contenu informationnel, au principe constitutionnel envisagé du côté de l'offre, du *droit à la liberté d'expression*, conçu comme une garantie non seulement pour les individus mais également pour les entreprises de presse (principe de la liberté de la presse), répond celui du *droit à l'information* conçu comme une garantie pour les récepteurs donc du côté de la demande, consacrant le droit, pour tous les citoyens, à une information pluraliste et intelligible.

— les méthodes informatiques de traitement du contenu: le principe du *'droit à l'image'* a été récemment affirmé par les législations de protection des données et certaines constitutions récentes; il peut se définir comme le droit du fiché à pouvoir contrôler l'utilisation faite par autrui des données informatisées recueillies à son propos.

— le vecteur de l'information, à savoir les télécommunications auquel s'applique le principe du *secret des correspondances*, traditionnellement assuré par la réglementation des services publics de transport.

Les trois équilibres constitutionnels ainsi mis en place reposaient sur l'existence séparée de trois mondes: l'information, l'informatique et les télécommunications. Dans la mesure où les services télématiques naissent de la conjonction de ces différents mondes, de nouveaux équilibres doivent être affirmés.

B. La conjonction des composants et les problèmes soulevés

Ainsi, la conjonction du monde de l'informatique et des télécommunications permet dans le cadre de services télématiques à domicile, une 'surveillance électronique' du comportement et les habitudes des usagers. Nos législations de protection des données mises en place à l'époque d'une informatique centralisée sont inadaptées face à ce nouveau problème: dans les services télématiques, c'est précisément l'utilisation du service qui constitue l'information nominative recueillie par les centres serveurs.

Pour éviter toute forme de 'surveillance électronique' il sera donc nécessaire comme dans le BTX Vertrag allemand, de réglementer a priori les types d'utilisations permises aux centres serveurs (facturation, statistique, par exemple) voire comme, dans la loi française sur la communication, de garantir l'anonymat des choix faits par les usagers (par exemple par la mise en place d'un service kiosque).

De même, la conjonction des mondes de la communication et de l'information rend difficile la distinction conceptuelle traditionnelle entre 'presse' et 'correspondance', message public et privé. Des courriers électroniques 'toutes boîtes' prennent le relais de 'Newsletters', voire de journaux d'information tout en gardant l'apparence de correspondance. Le principe du 'secret de la correspondance' doit donc être assorti pour ces services des limites traditionnellement prévues à la liberté de la presse, à savoir: notamment, le contrôle a posteriori des messages en cas d'abus dénoncés, identification préalable de l'éditeur responsable.

C. La confusion des acteurs

A cette conjonction des mondes, s'ajoute celle des acteurs, et, en tout premier lieu, certains *acteurs privés* investissent de plus en plus des fonctions autrefois réservées à des *acteurs publics*. Les activités de transport de l'information ne sont plus assurées par les seuls acteurs publics. La libéralisation des câbles, la privatisation des services de télécommunication fait éclater l'ancienne garantie du secret de la correspondance, offerte par le statut public du transporteur et sa réglementation. Il est donc important que soient étendues à ces nouveaux acteurs les obligations de sécurité déjà imposées aux transporteurs publics.

Dans le secteur de l'information la conjonction des mondes de l'information et des télécommunications a entraîné deux mouvements: l'un, interne au secteur traditionnel de l'information qui, de plus en plus, développe des stratégies multimédias. Il est donc important de développer une réglementation générale des médias et de conférer à une institution unique le soin de contrôler l'ensemble des médias. En outre, cette institution veillerait à un juste équilibre des médias, de façon à ne pas favoriser par des voies réglementaires tel type de média par rapport à d'autres.

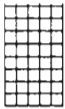
Le second mouvement, le plus important encore, modifie de l'intérieur le monde de l'information; la 'presse télématique', c'est-à-dire la fourniture de services d'informations destinées au public en général ou à une catégorie de public, est le fait, non seulement, d'entreprises de presse classique, mais également, de nouveaux acteurs, tels que des sociétés de software, de télécommunication voire des sociétés financières, etc... L'apparition de ces nouveaux acteurs non soumis, au départ, aux normes constitutionnelles et surtout déontologiques régissant la presse, oblige à s'interroger sur la nécessité de leur étendre l'application de ces normes et la difficulté, dans une phase transitoire, de combattre les réflexes corporatifs des acteurs de la presse traditionnelle.

En ce sens, il faut veiller notamment à instaurer un véritable droit de réponse adapté aux nouveaux médias, garantir l'indépendance des journalistes et obliger à une claire identification des 'éditeurs' de presse électronique.

Ensuite, les pouvoirs financiers mis en jeu par ces nouveaux acteurs risquent de remettre en cause le pluralisme idéologique traditionnel de la presse écrite et maintenir dans les statuts des entreprises publiques de l'audiovisuel. S'ajoute à ce fait, la dimension internationale du marché de l'information électronique qui risque d'aboutir au privilège d'une culture sur une autre.

D. La naissance du concept de droit à la communication

Face aux risques majeurs que créent l'avènement des technologies nouvelles et la création d'espaces internationaux,



la Commission 'Mac Bride' mise en place par l'UNESCO (1980) a proposé le dépassement des libertés classiques d'expression et du droit à l'information, piliers de notre droit constitutionnel pour affirmer le concept plus large du droit à la communication. 'L'exigence d'une circulation bidirectionnelle, d'un échange libre, de possibilités d'accès et de participation ajoutent une nouvelle dimension qualitative aux libertés successivement conquises dans le passé. L'idée du droit à communiquer élève tout le débat sur la 'libre circulation' à un niveau supérieur'.

Le 'droit à la communication' ajoute une dimension active au 'droit à l'information' conçu pour les individus comme un droit à la réception d'informations pluralistes et intelligibles. Elle entend affirmer le droit des individus à participer pleinement, grâce aux nouvelles technologies de l'information, à la vie sociétaria: chacun a le *droit de communiquer*. Les éléments qui composent ce droit fondamental de l'Homme comprennent les droits suivants, sans qu'ils soient aucunement limitatifs: (a) le droit d'assemblée, de discussion, de participation et autres droits d'association; (b) le droit de poser des questions, d'être informé, d'informer et autres droits d'information; et (c) le droit à la culture, le droit de choisir, le droit à la vie privée et autres droits au développement de l'individu'.

E. Les conséquences

La consécration du droit de communiquer entraîne une réaffirmation du rôle de l'Etat, non sous la forme traditionnelle d'un retour aux anciens monopoles, garants classiques, comme nous l'avons dit, de certaines libertés constitutionnelles mais par l'adoption de certaines réglementations permettant d'assurer effectivement le droit pour tous de communiquer. La privatisation n'équivaut pas nécessairement à la déréglementation. Ainsi, des politiques gouvernementales doivent permettre le développement de média communautaires et alternatifs: veiller à conserver un équilibre entre les contenus étrangers et les contenus d'origine nationale ou régionale; garantir l'accès aux média pour le public et les associations d'intérêt public; maintenir le principe du pluralisme.

Mais, au-delà, le droit de communiquer impose une *réflexion fondamentale sur l'accessibilité aux services*. La carte électronique ou le code secret, comme la carte de crédit, sont devenus des critères de sélection de la clientèle. Leur utilisation généralisée dans le cadre des nouvelles technologies de l'information risque d'entraîner un déséquilibre plus grand encore entre ceux qui détiennent les moyens d'accès à l'ensemble de ces services et ceux qui n'en disposent pas. Certaines mesures doivent être prises non seulement pour empêcher toute discrimination lors de l'octroi de ces clés d'accès mais surtout pour garantir au public l'accès à l'information minimale nécessaire pour permettre un éclairage complet des questions d'intérêt général.

F. La nécessité de redéfinir des nouveaux principes sociétaires et ses modalités

Une politique active de nos Etats est nécessaire vu les enjeux sociétaires indiscutables des services télématiques grand-public qui peuvent représenter un outil parfait de convivialité, d'échange et de meilleur partage de l'information; ils peuvent au contraire consacrer un déséquilibre toujours plus grand entre les 'Informations Poors' et les 'Informations Richs'. Dès maintenant, ils obligent à réfléchir sur nos principes sociétaires, à les adapter voire à en créer de nouveaux.

A l'aube de l'explosion d'une nouvelle technologie, il ne peut être question de tout réglementer et d'enfermer en des législations rigides le progrès technique. Ici également, c'est à des techniques de 'Soft Law' qu'il faudra faire appel. Comment assurer le droit de réponse dans les nouveaux média? Quelles garanties donner au journaliste de la presse électronique? Comment assurer techniquement un certain droit à l'anonymat? ... Toutes ces questions fondamentales exigent une réponse technique évolutive.

Le plaidoyer pour la 'Soft Law' ne peut cependant signifier l'abandon par les pouvoirs publics de leur responsabilité. Certes, les discussions auxquelles il est fait référence seront bien souvent techniques, mais l'enjeu est ailleurs, il n'est pas seulement économique comme chercheraient à nous en persuader les forces du marché, c'est-à-dire l'offre, il est également et surtout culturel: il s'agit bien de définir à travers une politique des services télématiques grand-public, la manière dont une société conçoit à la fois l'appropriation par ses membres de l'information et leur façon de vivre ensemble.

Au-delà des discussions techniques, conscients des enjeux économiques, c'est donc à une autorité aux compétences largement culturelles qu'il convient de confier la responsabilité des choix en la matière: l'exemple français de la création de la Commission Nationale de la Communication et des Libertés est remarquable à cet égard: la Commission a dans ses prérogatives à la fois le monde de l'information et des télécommunications.

Le débat culturel est devenu indissociable du débat technique, il est bon d'ajouter qu'il le précède et le transcende.

BIBLIOGRAPHIE SOMMAIRE

- C. MONVILLE et Y. POULLET, *La demande finale en télématique, aspects juridiques*, Rapport écrit dans le cadre du programme F.A.S.T.(C.C.E.), mars 1987, 300 p.
- BOURGOIGNE, GOYENS, LAFFINEUR, *Questions juridiques liées à l'introduction de la télématique grand-public*, U.C.L., Centre de Droit de la Consommation, Louvain-la-Neuve, 1986.
- TRUDEL, *Droit de l'information et de la communication*, Ed. Thémis, Montréal, 1984.
- *La télématique: aspects techniques, juridiques et socio-politiques*, Actes du colloque organisé à Namur les 5 et 6 décembre 1983 par le C.R.I.D. des facultés Notre-Dame de Namur, Story-Scientia, Gand, 1984.