

POLITIQUE

Litiges sur internet: les tribunaux privés pourraient être une solution

De nombreux conflits surgissent chaque jour entre les internautes et des plateformes telles que Google, sans réponses satisfaisantes pour les régler.

LEILA UEBERSCHLAG

En l'absence de solutions politiques, les internautes et les organisations se tournent de plus en plus vers les tribunaux dans leur recherche de solutions aux problèmes numériques. Les juges deviennent de facto des décideurs dans ces domaines; en particulier la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) qui a établi de nouvelles règles, à l'instar de l'arrêt sur le droit à l'oubli rendu en 2014. Vice-recteur de l'Université de Genève (UNIGE), le professeur de droit Jacques de Werra est en charge de l'information scientifique, du transfert de technologie et de compétence, des relations avec les organisations internationales, et de la stratégie numérique de l'Université. L'UNIGE travaille depuis plusieurs années déjà sur ces thématiques et a lancé en 2015 un projet intitulé «Geneva Internet Disputes Resolution Policies 1.0» qui offre un ensemble de propositions politiques en rapport avec plusieurs thématiques liées aux litiges sur internet.

Quels sont, aujourd'hui, les principaux enjeux en matière de gouvernance d'internet?

Sur le plan international, le pouvoir n'est plus auprès des acteurs classiques, les gouvernements et les autorités publiques. Il se trouve désormais entre les mains d'acteurs privés, les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft), qui se trouvent confrontés à des difficultés résultant de la diversité de réglementation entre les systèmes juridiques; une société qui agit sur



JACQUES DE WERRA. Le professeur de droit de l'UNIGE travaille sur le thème des politiques numériques depuis plusieurs années.

le plan global - et c'est le cas de toutes les entreprises actives sur internet - se trouve confrontée à des réglementations internationales divergentes. Il existe donc un fort intérêt pour le secteur privé de trouver des règles globales; on l'observe avec la récente proposition de Microsoft de créer une convention de Genève du numérique pour protéger les internautes des cyberattaques. Un des axes sur lequel nous avons particulièrement travaillé à l'UNIGE est la question de la résolution des litiges liés à internet. Les plateformes internet GAFAM n'offrent pas véritablement de mécanismes globaux adéquats pour résoudre les nombreux litiges qui peuvent surgir avec leurs utilisateurs.

Vous avez récemment publié un article dans lequel vous évoquez le concept de «micro justice mas-

sive en ligne». Que cela signifie-t-il?

En cas de litige entre un internaute et une plateforme, il n'y a pas d'autres solutions pour l'utilisateur que de se plaindre auprès de la plateforme, puis en cas de solution insatisfaisante, d'aller devant les tribunaux. C'est un processus long, compliqué et coûteux. Cela donne naissance à justice fragmentée (les solutions des tribunaux vont diverger d'un pays à l'autre) et à une justice insatisfaisante, car seule une minorité infime de victimes va avoir la motivation et les ressources nécessaires pour entreprendre des démarches. Le concept de «micro justice massive en ligne» (Massive Online Micro Justice) reflète ces nombreux cas que doivent trancher les plateformes; ce qu'elles font de manière indépendante et sans véritables lignes directrices qui leur seraient imposées et auxquelles elles se plieraient. Pour donner un ordre de grandeur, en ce qui concerne le droit à l'oubli, Google reçoit encore des centaines de requêtes par jour. Il y a un vrai besoin de s'intéresser à ces sujets sous l'angle de la procédure, en permettant de s'assurer que les opérateurs ne se transforment pas en sorte de justice privée.

Quelles solutions peuvent être mises en place?

Il est nécessaire de fournir des mécanismes de résolution des conflits qui ne dépendent pas des tribunaux traditionnels. La justice étatique est certes extrêmement efficace dans toute une série de circonstances, mais pour ces litiges en ligne - compte tenu de leur fréquence et de la globalité des plateformes - il serait plus efficace, plus rapide et moins cher de confier leurs résolutions à des tribunaux privés, composés d'experts neutres, qui rendraient des opinions fondées sur la base de critères préétablis transparents et équitables, régis par des principes

LE POUVOIR N'EST PLUS
AUPRÈS
DES GOUVERNEMENTS
ET DES AUTORITÉS
PUBLIQUES. IL SE TROUVE
DÉSORMAIS ENTRE LES
MAINS D'ACTEURS PRIVÉS,
LES GAFAM.

qui auraient été acceptés par les acteurs du marché. C'est une solution de justice en ligne qui paraît opportune dans une industrie qui bouge très vite et qui a besoin d'un cadre réglementaire agile et

adaptable sur le plan global.

Cela doit-il se faire sous forme de conventions internationales uniquement?

Non, l'adoption d'une convention internationale n'est pas nécessaire. Des réglementations plus souples, qui reposeraient sur l'élaboration de lignes directrices, adoptées par le secteur privé, sont envisageables. Ce qui aurait l'avantage d'être plus facilement acceptable et mis en œuvre.

Des exemples concrets existent-ils déjà?

Oui. Un système a été adopté afin de trancher - en dehors des tribunaux traditionnels - des litiges liés à l'usurpation de noms de domaines. L'Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (UDRP) a été adopté en 1999 déjà, non pas sous la forme d'une convention internationale entre les États, mais sous l'égide de «l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers» (ICANN). La procédure se fait directement en ligne, est peu coûteuse, et fonctionne bien. Elle est gérée par le Centre d'arbitrage et de médiation de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle qui a son siège ici à Genève.

Quel rôle peut jouer la Suisse à ce niveau-là?

La Suisse offre une expertise intéressante en raison d'une longue tradition de résolutions de litiges internationaux. Genève est un lieu d'échanges et de débats en matière de gouvernance globale, elle l'est aussi pour la gouvernance globale du numérique et du monde de demain. ■

L'individu est plus rentable que le groupe

TOURISME. Ni les hôtels haut de gamme, ni l'industrie des transports ne profitent du tourisme de masse, selon Credit Suisse.

Le tourisme suisse, notamment dans les régions alpines, repart lentement. Pour profiter du flux de visiteurs asiatiques, le secteur a meilleur intérêt à miser sur le tourisme individuel que sur les voyages de groupes, estime Credit Suisse.

A l'avenir, la contribution du tourisme de masse à la valeur ajoutée du secteur et de l'économie dans son ensemble devrait rester plutôt faible, prévoit Credit Suisse dans son dernier «Moniteur» publié mardi. Ni les hôtels haut de gamme, ni l'industrie des transports ne profitent de ce segment bon marché.

En outre, la demande dans ce domaine ne devrait pas croître de manière significative à l'avenir. La Suisse, estiment les experts de la banque aux deux voiles, va rester une station intermédiaire entre Paris et Rome. Elle manque de sites mondialement connus et au rayonnement international dont le public asiatique est friand, et l'offre dans de nombreuses régions de l'arc alpin ne répond pas à leurs besoins actuels.

Certes, les voyageurs en groupe d'aujourd'hui sont les touristes individuels de demain. A plus long terme donc, ils contribueront une plus forte valeur ajoutée. C'est donc l'attractivité de la Suisse en tant que destination pour les touristes individuels, y compris asiatiques, qu'il convient de pousser, juge Credit Suisse.

Coûts d'exploitation

Les conditions difficiles des dernières années et le recul des clients européens ont affecté différemment les destinations locales. Les clients européens des hôtels de montagne réagissent fortement aux fluctuations de prix. L'effet de l'euro-rabais a lui attiré les Helvètes vers la concurrence française ou autrichienne. Les régions alpines ont vu entre 2010 et 2016 les nuitées hôtelières des touristes européens chuter de 41%. Toutes nationalités confondues, elles ont perdu 13%. Dans ce contexte, l'industrie hôtelière dans les Alpes poursuit ses ajustements structurels: toujours entre 2010 et 2016, le nombre d'établissements a diminué de 6%.

L'absence de neige au cours des deux dernières saisons froides a encore compliqué la situation pour l'hôtellerie et les remontées mécaniques. L'enneigement artificiel est certes une alternative, mais il accroît les coûts d'investissement et d'exploitation des nombreux opérateurs affectés. Les villes suisses, en revanche, n'ont pas enregistré de recul marqué des nuitées, même en période de forte appréciation du franc. Elles bénéficient du tourisme d'affaires indigène et européen, moins sensible au prix. ■

Les PME suisses ne sont pas suffisamment protégées contre les cyberattaques

Selon un sondage mené par l'institut gfs-zurich, on peut considérer que plus de 30% des entreprises ont été confrontées à des logiciels malveillants.

Plus d'un tiers des PME suisses sont exposées à des cyberattaques. Le risque est largement sous-estimé et la protection insuffisante, alors que le fonctionnement continu des systèmes informatiques est pourtant jugé essentiel par les entreprises.

Sur la base d'un sondage représentatif mené en septembre dernier par l'institut gfs-zurich auprès de 300 patrons de PME suisses, on peut estimer que près de 209.000 entreprises (36%) ont été confrontées à des logiciels malveillants, tels que des virus et des chevaux de Troie. Quelque 23.000 ont été exposées à des manœuvres de chantage. «L'interconnexion croissante des

infrastructures, processus et données des entreprises à Internet est une condition sine qua non pour pouvoir profiter des avantages de la numérisation. Cela augmente les risques associés au cyberspace», constate Andreas Kaelin, directeur général de l'association faitière ICTSwitzerland, cité dans un communiqué, en marge de la présentation de l'étude à Zurich. Pourtant, seuls 60% des sondés déclarent être entièrement équipés des protections de base. Plus de la moitié (56%) des dirigeants interrogés pensent être bien à très bien protégés contre les cyberattaques.

A l'inverse, seuls 10% des PME considèrent comme élevé à très

élevé le risque de se voir menacées par une interruption d'exploitation d'une journée. Elles sont 4% à considérer comme grand ou très grand le danger d'être menacées dans leur existence par une telle attaque.

«Besoin d'agir»

C'est pourquoi la mise en place de dispositifs de défense appropriés et l'élaboration de plans d'urgence applicables sont importantes pour les PME. D'autant qu'elles représentent plus de 98% des entreprises suisses, constituant ainsi «la colonne vertébrale de l'économie du pays», rappelle Simon Dejung, de l'Association suisse d'assurances (ASA).

Le sondage montre «une fois de plus le besoin d'agir», souligne Brigitta Gadiant, présidente de la Commission d'experts pour l'avenir du traitement et de la sécurité des données instituée par le Conseil fédéral.

Et ce, en faisant front commun et preuve de coordination face aux cyber-risques, insiste Umberto Annino. «Les interventions ponctuelles ne permettent pas de surmonter les difficultés complexes et transdisciplinaires qui caractérisent la cybersécurité», ajoute le président de l'Information Security Society Switzerland (ISSS). Une deuxième stratégie nationale de protection de la Suisse contre

les cyber-risques a été élaborée pour 2018 à 2022, relève Peter Fischer, délégué au pilotage informatique de la Confédération. Il est supervisé par l'Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC), un groupe d'une centaine d'instances issues des sphères économique, administrative et scientifique.

Le sondage publié vendredi a été mandaté par l'ASA, l'Association suisse pour systèmes de qualité et de management (SQS), ICTSwitzerland et l'ISSS. L'UPIC et la Commission d'experts instituée par le Conseil fédéral pour l'avenir du traitement et de la sécurité des données ont également collaboré. - (ats)