léo lagrange CONSOMMATION

ConsommActeur

Bulletin de Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs / N°75, Mars-avril 2008

Les Rendez-vous Des mois de Mars et avril

04/03: Bureau **ESE**
11/03: conseil stratégique **AFAQ-AFNOR**
12/03: rencontre délégué interministériel aux normes
17/03: CPMVD
18/03: Comité priorité **COSAC-AFNOR**
18/03: groupe priorité **AFNOR**
18 et 19/03: Formation nationale ESE
20/03: CSC
20/03: CNC Collège Consommateurs
25/03: CA ConsoFrance
27/03: Dépouillement norme AFNOR élaboration d'un référentiel de certification
3/04: Intervention Colloque Université Paris XII (RSE Grande distribution et consommation responsable)
3/04: CA ConsoFrance
4/04: CNC Collège Consommateurs
9/04: CTRC IDF Colloque surendettement

Des solutions pour une baisse des prix efficace

Nul besoin d'être un fin économiste pour constater l'augmentation des prix des produits alimentaires et des dépenses courantes des consommateurs.
Le président de la république se voulait celui de l'augmentation du pouvoir d'achat, il tente aujourd'hui d'expliquer ce phénomène de hausse des prix par l'augmentation du coût des matières premières et se cache derrière la crise financière internationale.
Les politiques actuelles reposent essentiellement sur l'idée que la libre concurrence est l'unique solution à la baisse des prix au bénéfice du consommateur.
Cette présentation de la situation est selon nous erronée, la concurrence et les réformes en cours tendent à favoriser particulièrement les entreprises. Par exemple, la commission Coulon avait pour mission de réfléchir à la dépénalisation du droit des affaires. Parmi ces préconisations, le rapport évoque la possibilité d'une dépénalisation des infractions à la réglementation sur les prix, et l'information du consommateur sur les prix.
Comment peut on présenter des réformes en faveur des consommateurs et supprimer de notre droit la seule contrepartie existante à la liberté des prix qu'est l'information du consommateur ?
Selon nous, cette dépénalisation n'est pas envisageable dans ce contexte de baisse du pouvoir d'achat, et plus généralement la libre concurrence ne réglera pas tout, la baisse des prix n'étant pas toujours bénéfique au consommateur.
En France, les prix sont libres depuis l'ordonnance du 1/12/1986, soit six ans avant la mise en place du marché unique, nous proposons de réfléchir à la révision de ce texte, vieux de 22 ans pour permettre une intervention des pouvoirs publics sur le prix de certains produits et dans certaines circonstances.

Ludivine Coly-Dufourt
Directrice de l'ALLDC

ESE: une pétition pour le respect des droits de l'homme au travail

A l'occasion du passage de la flamme olympique à Paris, le 7 avril dernier, le Collectif de l'Ethique sur l'Etiquette a lancé sa campagne « jouer le jeu pour les JO », pour le respect des droits de l'homme au travail dans l'industrie du sport. Une conférence de presse, suivi d'un happening ont été organisée à la bourse du travail à Paris, avec le témoignage d'un partenaire chinois ex forçat des camps de travail, ayant travaillé dans des usines produisant des articles de sport.
Le collectif ESE interpelle le mouvement olympique et sportif : il lance une pétition nationale appelant le Comité National olympique et sportif français (CNOSF) à user de son influence auprès du comité international olympique (CIO) pour qu'il mette en œuvre des mesures concrètes pour lutter contre les violations des droits des travailleurs dans les entreprises qui fabriquent les produits estampillés JO. Les organisations membres et les groupes locaux du collectif se mobiliseront à travers toute la France tout au long de la campagne jusqu'à l'ouverture des jeux.
La pétition est à retourner avant le 1 Août 2008 téléchargeable sur : www.ethique-sur-etiquette.org

Le Livret A se banalise

La France compte aujourd'hui 45 millions de livrets A distribués exclusivement par la banque postale, les caisses d'épargne et le crédit mutuel (livret bleu). Produit défiscalisé (exonéré d'impôts et de prélèvements sociaux), limité à 15300€, sûr, fiable, disponible et rémunéré à 3.5% depuis le 1er février 2008, le livret A est très apprécié des épargnants.

La Caisse des Dépôts et Consignations centralise l'argent collecté qui sert à financer le logement social sous forme de prêts longue durée.

Mais, à compter du 1er janvier 2009, le livret A pourra être proposée par toutes les banques de détail pour répondre au principe de la libre concurrence, voulue par la commission européenne.

Ainsi, le projet de loi portant « réforme de la distribution du livret A et le renforcement de l'accès aux services bancaires » inspiré du rapport Michel Camdessus s'attache à réformer le livret A créé en 1818. Or, ce projet de loi soulève déjà des réserves. Pour certains, il remet en cause le principe de la centralisation des fonds collectés par la CDC. Ainsi, les banques seraient autorisées à conserver une partie de l'encours collecté. A terme, le risque d'une diminution de la collecte et donc du financement social est réel si les banques attirent ses clients vers d'autres produits d'épargne. C'est ce que dénonce le collectif « Pas Touche au livret A » pour lequel une telle réforme n'était pas utile. C'est pourquoi il demande le retrait du texte; la défense du dispositif existant devant la Commission européenne et le renforcement du financement du logement social et des missions de la CDC.

MHM

Évènement

La gestion du budget dans le 20ème

Le mercredi 20 février, l'ALLDC a participé à une journée intitulée « maîtriser son budget » dans le 20ème arrondissement de Paris.

Ce projet initié par le Pimms de Paris, a permis aux partenaires présents (Eau de Paris, EDF, la CAF, l'OPAC, ...) de venir à la rencontre des locataires du n° 6 rue Félix Terrier.

Parmi les animations proposées, les locataires ont été invités à déguster à l'aveugle de l'eau. Ce test a permis de comparer l'eau du robinet de l'eau minérale. Conclusion : l'eau du robinet est moins coûteuse et toute aussi bonne !

La maîtrise de son budget passe également par la maîtrise de l'énergie : EDF a donc distribué gratuitement des ampoules basse consommation aux locataires et rappelé que de simples gestes au quotidien suffisent pour faire baisser la facture d'énergie.

Cette initiative originale a également permis à l'ALLDC de faire connaître son action sur l'arrondissement (la tenue du permanence au sein du Point d'accès au droit du 20ème) et de sensibiliser les locataires sur une gestion rigoureuse de leur budget pour prévenir tous risques d'endettement.

Cette journée s'inscrit donc pleinement dans notre projet d'éducation à la consommation; Gageons que ce premier essai sera transformé dans d'autres arrondissements de Paris.

A suivre...

Mélissa Howard-Maurice
Juriste

Retrouvez nous dans l'émission Consomag

« la sécurité des chaudières »

Diffusion sur France 2 lundi 7 avril à 13h45
Diffusion sur France 3, le 3 avril 2008 à 20h20

Le Kit Miam Beurk

Conçu par la Délégation Nationale à l'Enfance en partenariat avec l'ALLDC et l'UNSLL, le kit Miam Beurk est un outil pédagogique qui s'inscrit pleinement dans le programme d'actions sur l'éducation à l'alimentation.

Il est le fruit de travail de plus d'une année ; testé auprès des enfants de nos structures, il a été imaginé et finalisé avec l'aide de professionnels de l'alimentation et de l'accueil des enfants.

Sa réalisation a été possible grâce aux subventions du Ministère de la santé, de la Jeunesse et des Sports et de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales.
Ce kit est principalement destiné aux enfants de 8-13 ans des accueils de loisirs gérer par la Fédération Léo Lagrange mais il est facilement adaptable à toute la famille et permet d'adopter une alimentation plus saine.

Le kit Miam Beurk est composé d'un jeu de plateau « Épinard Burger », un jeu de cartes « les 7 familles à croquer » et 3 livres jeunesse « Lili n'aime que les frites », « Goûte au moins » et les « Jeux de Télé potager ». le kit est également livré avec un CD-ROM et 2 affiches et 3 guides du programme national nutrition santé.

Contact :
Direction Régionale Ouest
Délégation nationale à l'enfance 2 bvd Louis Voclair
BP90356
35203 Rennes cedex 2

mél:mounier.
valerie@leolagrange.org

Nomination à la commission de surendettement du 94

Par arrêté préfectoral n° 2008/592 du 5 février 2008, Mélissa Howard, juriste de l'ALLDC a été nommée membre suppléante de la commission de surendettement du Val de Marne, en tant que représentante des associations de consommateurs, pour une durée d'un an renouvelable.

Titulaire et suppléante siègeront en alternance, la commission se réunissant tous les 15 jours au sein de la Banque de France de Créteil.

Léo Lagrange Consommation se réjouit de cette nomination qui lui permet d'être présente à toutes les phases de la procédure de surendettement, de la constitution du dossier de surendettement à la rédaction du bilan économique et social par le mandataire (1).

Cette expérience nous permettra de parfaire nos connaissances sur la procédure de surendettement des particuliers et d'être plus efficaces encore dans l'orientation et le conseil des débiteurs surendettés.

(1) Depuis 2005, Ludivine Coly-Dufourt est mandataire pour l'ALLDC dans le cadre de la procédure de rétablissement personnel auprès du TGI de Paris.

Régions

Un point d'accueil Infoconso à Boulogne sur Mer

Boulogne Infoconso, cette association départementale de consommateurs affiliée à l'Association Nationale Léo Lagrange Consommation dont le credo est la défense des consommateurs dispose depuis le 1er avril de ses propres locaux pour accueillir des membres en nombre croissant.
Situé au 22 rue des Carreaux à Boulogne sur Mer (62200), ce point relais de la consommation à la fois spacieux et bien éclairé, sans parler de sa situation géographique en centre ville aura vocation d'être une boutique de la citoyenneté.

Ces locaux flambants neufs n'attendent plus que les consommateurs du Boulonnais et au delà. Même si les places de parking sont comptés dans le quartier, cela n'empêchera pas les bénévoles d'informer les usagers, de les conseiller et les aider en cas de litiges au travers d'une réception en continue du lundi au samedi de 8h à 18h animée par deux hôtesses d'accueil.

Contact : Alain Rault
Tel: 03 21 92 37 09
courriel : 62@infoconso.org
site web : www.infoconso.org

les consommateurs mécontents

Comme nous l'indiquons sur notre site internet, nous ne répondons pas individuellement aux consommateurs qui nous saisissent par le biais du formulaire d'alerte de la rubrique « vous nous alertez ». Cependant, chaque mois, nous tentons de répondre à certains courriels de consommateurs qui nous exposent leurs litiges.

Une colère: J'ai été victime d'une arnaque de la part d'un professionnel du déménagement. Ce dernier m'a fait faux bond le jour du déménagement. J'ai attendu toute la journée mais aucun camion n'est arrivé. Le patron de la société connaît mes numéros de téléphone fixe et portable et se met systématiquement sur messagerie**.**

Léo répond: il s'agit là d'une arnaque peu banal en effet! Nous vous invitons à déposer une plainte auprès du commissariat de votre domicile. Cette procédure vous permettra d'obtenir la condamnation de l'auteur des faits mais également des dommages et intérêts en réparation de votre préjudice. Enfin sachez que certaines entreprises ont adhéré à la chambre syndicale des entreprises de déménagement et des gardes meubles de France ce qui est un gage de sérieux pour le consommateur. De plus, la chambre syndicale peut intervenir à l'amiable pour faciliter la résolution du conflit.

Une question: est-il normal qu'une agence de voyage en ligne continue de faire figurer sur son site un voyage alors que lorsque vous passez commande il vous indique que celui-ci est complet. N'est-ce pas une publicité mensongère destinée à connaître les adresses de clients potentiels afin de leur vendre autre chose?

Léo répond: selon l'article L121-1 du code de la consommation « est interdite toute publicité comportant, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur ». Manifestement, la mise en ligne d'une offre qui n'est plus disponible est de nature à induire le consommateur en erreur. Vous pouvez donc alerter la DDCCRF du lieu du siège social de l'agence de voyage.

Une question: une société vendant des biens d'équipement pour la maison vous contacte par téléphone en vous disant qu'elle fait des réunions d'information sur leurs produits (pompe à chaleur, solaire…). Une fois que les commerciaux se rendent chez vous, ils ne vous lâchent plus jusqu'à ce que vous signez le contrat! Or, une fois signé, ils rangent votre exemplaire dans une pochette cartonnée et ne s'attardent plus chez vous!

Léo répond: ces méthodes de vente agressives sont régulièrement sanctionnées par les tribunaux. Le démarchage à domicile est régi par les articles L121-21 et suivant du code de la consommation. Le client dispose d'un délai de réflexion de 7 jours pour renoncer à sa commande. Ainsi, le bon de commande doit prévoir un formulaire de rétractation détachable pour l'exercice de ce droit. L'absence d'une des mentions prescrites par l'article L'article L121-23 entraîne la nullité du contrat.

Une colère: aujourd'hui en consultant mes comptes bancaires, je me suis aperçue que mon opérateur de téléphonie mobile m'avait prélevé la coquette somme de 395€.
En effet, j'ai résilié mon contrat et l'opérateur m'a adressé une lettre pour me rappeler que je devais payer mon abonnement de 35€ jusqu'au mois d'août 2008. J'étais sur le point d'adresser une lettre demandant le paiement en plusieurs fois mais l'opérateur ne m'en a pas laissé le temps.
J'ai prévenu le service clients qui m'a annoncé qu'il ne peut rien faire et que cette somme ne me sera pas remboursée. Suis-je victime d'une injustice? Je suis étudiante et cet argent représente un manque à gagner considérable pour moi

Léo répond: Hélas, nous ne pouvons que confirmer le bien fondé de la position de votre opérateur.
La résiliation anticipée de votre contrat a conduit à l'exigibilité des mensualités de l'abonnement restant à courir.
Il aurait été souhaitable que vous réagissiez dès la facture de clôture afin de pouvoir négocier des délais de paiement auprès de votre opérateur. Les opérateurs acceptent très facilement au vu de la situation de l'intéressée de mettre en place des échéanciers. Malheureusement, aucun remboursement n'est envisageable.

La Gouvernance et les TIC: quid de la normalisation

ORIGINES

L'acronyme TIC (**T**echnologies de l'**I**nformation et des **C**ommunications) regroupe l'ensemble des moyens permettant de transporter, de traiter et de stocker l'information au sens le plus large du terme.

Sans entrer dans une revue de l'histoire de la communication depuis l'aube de l'humanité, il est néanmoins utile de rappeler que depuis de nombreux millénaires les êtres humains communiquent par le moyen de sons et d'images. Plus tard sont apparus les premiers codages sous forme de langage et un peu plus tard sous forme de dessins puis d'écriture. Donc depuis environ 30.000 à 40.000 ans, les êtres humains communiquent par des sons et des images codées de manière de plus en plus sophistiquée au fur et à mesure des avancées technologiques.

Dans la deuxième moitié du vingtième siècle, la généralisation des technologies numériques alliée aux progrès fulgurants de l'informatique, a favorisé la création du concept multimédia qui permet le traitement, le transport et le stockage simultané du son, de l'image et donc du langage, du texte et de tout autre type de codage. C'est le tout numérique.

C'est l'alliance entre la généralisation des systèmes de télécommunications numériques et l'accroissement exponentiel des performances des systèmes informatiques qui a permis la conception et la mise en œuvre du concept Internet.

A partir de l'instant ou les chercheurs, ingénieurs et informaticiens ont été en mesure d'échanger des volumes importants de données sans contraintes de distance et de temps, le phénomène « boule de neige » à démarrer et la toile s'est étendue au monde entier, non seulement en taille mais aussi en richesse et en diversité, faisant ainsi naître la « société de l'information ».

LE VILLAGE GLOBAL

Vu du consommateur, Internet se présente comme un moyen d'information et de communication multidimensionnel très économique et totalement libéré des contraintes de temps et de distance. Vu de l'utilisateur professionnel il s'agit d'un outil de promotion d'une très grande efficacité et qui permet en outre de réaliser un grand nombre de transactions sans contrainte de calendrier et de situation.

En effet, Internet, au-delà de la communication classique, autorise le choix entre un système passif, dans lequel il est possible de consulter un nombre infini de sites pour y recueillir des informations, et un système actif, dans lequel il est possible de donner une opinion, de passer des commandes, de jouer en ligne, de créer son propre site, de communiquer en direct avec un ou plusieurs interlocuteurs simultanément par écrit et/ou par la voix et/ou par l'image.

Ce choix sans limite de modes d'information et de communication, et même de modes d'action, revient en fait à rassembler l'ensemble des internautes au sein du même village. En d'autres termes, nous sommes environ 1,5 milliard de voisins potentiels immédiats et citoyens du même village virtuel. Nous serons sans doute plus de 3 ou 4 milliards en 2010 !!

Le « plan d'urbanisation » de ce village global donne la priorité à l'accessibilité, l'interactivité et la proximité. Néanmoins ce village a les mêmes avantages et les mêmes inconvénients que tout autre village sinon qu'il compte déjà plus de 1,5 milliard d'habitants, qu'il a un taux de croissance au-delà des rêves des entrepreneurs les plus optimistes et que tout ce qui s'y passe peut immédiatement être connu de tous.

Ce qui rend ce village extrêmement difficile à gérer est que tous ses habitants sont potentiellement à la fois auteurs et lecteurs, spectateurs et acteurs, acheteur et vendeur.
De la même manière, le village global a engendré de nouveaux métiers et de nouveaux concepts d'entreprise ainsi qu'une mutation profonde des métiers et des entreprises existants. Malheureusement, ce village possède sa propre délinquance capable d'utiliser au mieux toutes les failles d'un environnement instable, impalpable et sans réel encadrement.

Cette nouvelle société ainsi créée, pour ne pas sombrer dans le chaos, doit fonctionner selon un certain nombre de règles acceptées par tous. La société de l'information doit donc se doter d'une gouvernance adaptée, capable d'évoluer dans un environnement sans frontières où les facteurs de distance et de temps ne sont plus significatifs.

LA GOUVERNANCE

Les différents acteurs et utilisateurs de la toile se sont très vite rendu compte de la nécessité d'établir des règles. Malheureusement, les actuelles tentatives de réglementation sont établies selon des méthodologies classiques bridées par des contraintes

LA gourvernance et les TIC: Quid de la normalisation (suite)

géographiques, culturelles, juridiques et économiques souvent contradictoires.

En d'autres termes, il est difficile de concevoir un encadrement classique évoluant dans un environnement en trois dimensions, avec des contraintes de temps et de distance ne s'appliquant en aucun cas à un système dématérialisé.

Cette incohérence de fond est à l'origine d'une frénésie de normalisation soit thématique, soit nationale, soit internationale, de nature à produire des normes contradictoire ou, au mieux, non coordonnées. Les fournisseurs d'accès, les hébergeurs, les développeurs, les utilisateurs et les consommateurs n'y trouvent pas leur compte et sont donc naturellement portés à créer leur propre organisme de normalisation ou de réglementation voire même de certification, au travers d'associations plus ou moins reconnues.

En définitive, nous sommes proches d'un système chaotique dans lequel les utilisateurs et consommateurs souffriront d'un excès de règlementation totalement contraire au concept de la toile qui est résolument tourné vers l'ouverture et donc propice à une créativité débridée.

Il faut faire l'effort de conceptualiser une gouvernance globale pour le village global. La mise en place d'une telle gouvernance passe par sept étapes de reconstruction.

1. Un concept

Avant de concevoir une gouvernance, il faut définir son domaine d'action, c'est-à-dire à quoi et à qui va-t-elle s'appliquer. Il faut aussi définir le rôle des différents intervenants dont les rôles doivent être complémentaires afin d'optimiser les coûts. Tous les intervenants ont un rôle à jouer dans l'édification de cette gouvernance, à savoir :

- Les régulateurs
- Les chercheurs
- Les industriels
- Les opérateurs
- Les fournisseurs
- Les utilisateurs
- Les consommateurs

Avec pour objectif commun de revoir ensemble:

- Leurs référentiels
- Leurs modes opératoires
- Leurs interactions
- Et donc ... leurs buts et leurs objectifs

2. Une classification

La classification des différents domaines d'activités du village global ne suit pas nécessairement les mêmes principes que celles des activités classiques. Il faudra donc faire abstraction de notre démarche cartésienne pour mieux s'adapter aux principes de l'univers dématérialisé d'internet.

L'utilisation de l'actuelle Classification Internationale des Normes (ICS) comme point de départ à l'élaboration d'une classification internationale des TIC (ICSTIC) semble être le meilleur moyen d'établir les bases propices à un consensus international à court terme.

3. Des principes fondamentaux

Il faut ensuite se doter de principes fondamentaux, c'est-à-dire de principes suffisamment stables et qui seront acceptables au niveau mondial. Pour donner toutes ses chances à ce projet de gouvernance il est préférable d'obtenir à priori l'engagement des gouvernements et on peut donc penser à un traité intergouvernemental contenant un ensemble de recommandations suffisamment souples pour ne pas brider la créativité et suffisamment rigide pour éviter les abus et les détournements.

La mise en place d'un tel instrument n'est certainement pas un exercice unique car les évolutions technologiques dans les domaines des TIC nécessiteront certaines mises à jour. La création d'une conférence mondiale de la société de l'information (WISC) est envisageable dans ce contexte avec une périodicité qui reste à déterminer, mais qui serait vraisemblablement de l'ordre de 5 à 8 ans.

La mise en œuvre de ce genre de conférence revient de facto à une organisation internationale ayant une expérience indiscutable dans ce domaine. L'UIT, l'UNESCO ou l'OMC seraient des candidats de premier rang.

4. Des normes

4.1 La gabegie

Le secteur de la normalisation est très florissant et, si l'on en juge par le nombre de structures normatives ayant un lien avec les domaines des TIC (*environ 625 dans le monde !!*), il faut naturellement en déduire qu'il s'agit d'une activité lucrative à forte valeur ajoutée.

Il n'existe malheureusement pas de règlementation, et à fortiori pas de certification, en matière de structure normative, de telle sorte que la création d'une organisation de normalisation est en principe aussi simple que de créer une association.

Certains webmaster de génie se sont même appropriés la fonc-

La Gouvernance et les TIC:Quid de la normalisation? (fin)

-tion de répertorier les structures normatives existantes et de produire une classification à priori afin de devenir une référence « de facto ».

Cette situation de « non droit » permet également à certains esprits très créatifs d'inventer de nouveaux concepts, comme par exemple la notion de « standardisation » par opposition à la notion de « normalisation ». Cette différenciation est très étonnante car, dans les organisations internationales les plus expérimentées, notamment en matière de normes multilingues, le terme « standardisation » n'est que l'anglicisme du mot français : « normalisation ».

Cette gabegie n'est certes pas favorable à une réflexion sereine sur la meilleure manière de produire des normes sur les TIC et peut donner lieu à une certaine précipitation de la part des institutions officielles. Cette précipitation est propice à l'élaboration des textes réglementaires inadaptés voire dangereux pour les libertés individuelles (Mission Olivennes contre le piratage des œuvres artistiques sur Internet).

4.2 La normalisation raisonnée

Les normes constituent le fondement de toute gouvernance car elles contiennent les références techniques et opératoires nécessaires à l'établissement d'une réglementation la moins ambigüe possible. La mise en œuvre de l'interopérabilité, totalement indispensable au développement harmonieux des TIC au niveau mondial, passe nécessairement par l'existence d'un système de normalisation coordonné.

La gouvernance du village global doit naturellement se référer à des normes de nature également globale capables d'intégrer les différences sociaux culturelle entre ceux qui conçoivent ces normes mais aussi entre ceux qui devront les appliquer et les faire appliquer. Il s'agit donc de normes élaborées au sein d'organisations indépendantes possédant un statut international indiscutable, le savoir faire et les outils. Ces outils concernent particulièrement le multilinguisme, la capacité de production, d'édition et de gestion documentaire, et du personnel compétents dans chaque domaine, tels que définis dans la possible future classification (ICSTIC).

Par souci d'économie il n'est pas réellement nécessaire d'envisager la création d'une entité spécifique à cet effet. Certaines organisations internationales (UIT, ISO, IEEE, ..) œuvrant dans le même domaine ou des domaines connexes peuvent se charger de cette tâche moyennant, le cas échéant, quelques aménagements structurels, budgétaires et de fonctionnement.

La mise en place de ces structures de normalisation « raisonnées » est relativement simple sur les plans pratiques et organisationnels, mais elle repose surtout sur la volonté coordonnée de la communauté internationale de résoudre ce problème.

5. Réglementation, certification et contrôle

Il serait illusoire de tenter de mettre en place une réglementation, une certification et un système de contrôle au niveau mondial compte tenu des grandes divergences juridiques qui subsistent et qui subsisteront encore longtemps entre les différents pays du monde.

Il reviendrait donc à chaque pays de se doter des organes de régulation compétents, des références juridiques et des instruments de mise en application appropriés afin de donner un sens réel à la gouvernance des technologies de l'information et des communications.

CONCLUSION

Les grandes difficultés auxquelles doivent faire face nos législateurs, soit en France, soit au niveau européen, pour résoudre un seul des innombrables problèmes de gouvernance de la société de l'information, à savoir le téléchargement illicite d'œuvre artistiques commercialisables, montre à quel point il est urgent de concrétiser un concept général de gouvernance.