

DTC – Judicialisation des espaces d’entraide informatique

Fait navrant qu’on ne peut que constater, régulièrement, si l’on suit les actualités françaises des forums et espace d’entraide et de conseils informatiques. La judicialisation pourrait se définir comme la substitution à un mode de régulation sociale par un traitement juridique ou judiciaire ¹. Nous avons vu, au travers des billets sur la mécanique de la gratuité sur le web ² que même la « parole » désintéressée (les écrits en fait) des internautes sur les espaces d’entraide pouvait se monétiser via la volonté des administrateurs des espaces d’hébergement. Au même titre que cette « parole » se monétise et se commercialise, elle se judicialise. C’est-à-dire qu’il peut vous être reproché, au regard des lois en vigueur, les propos que vous écrivez, ou que vous approuvez par une modération a priori et a posteriori, par une voie juridique ou judiciaire ³.

Cela pourrait sembler normal et légitime au premier abord ; il est rassurant que chacun soit responsable des propos tenus et écrits, même sous couvert du pseudo anonymat de l’internet ; si tant est qu’on puisse retrouver l’identité des écrits incriminés (le plaignant se retournant alors probablement sur l’éditeur à défaut). En matière de propos diffamatoires, injurieux ou faisant l’apologie d’actes ou de crimes particuliers, cela semble très utile. En revanche, ce qui apparaît contestable, c’est que l’hypocrisie des lois commerciales soit opposable au bon sens du citoyen-internaute. Et c’est là qu’est le souci sur les espaces d’entraide informatique. Régulièrement la Toile est victime d’entités procédurières, qui sous divers prétextes contraignent l’internaute esseulé à se rétracter au dépit de tout bon sens. Je ne suis pas juriste, mais quand on m’explique qu’il n’est pas illégitime de vendre du « limité » en utilisant le terme d’ « illimité » ⁴, il y a quelque chose qui m’échappe ; le non-sens fait loi manifestement.

Cette mise en bouche un peu longue se destine donc à introduire la nouvelle affaire opposant tuto4pc® à CCM®. Elle n’est pas nouvelle et fait régulièrement l’objet de mises au point. J’aurais pu évoquer d’autres affaires anciennes, où là encore en dépit du bon sens mais de façon juridiquement incontestable les plaignants ont obtenu gain de cause et ont pu continuer à vendre des inepties en prenant l’internaute pour un con, ou encore où la menace de judicialiser le contentieux estimé diffamatoire suffit à couper le bec de l’internaute isolé et au retrait des écrits incriminés. Il est à noter que les entités commerciales françaises semblent se satisfaire d’intimider les internautes « alerteurs », ignorant les grands éditeurs de solutions de sécurité. Certes c’est plus facile et moins coûteux, et cela permet malgré tout d’optimiser le référencement positif de la marque sur le web francophone. Pour l’international on verra après... (Voir la partie Gibmedia® dans le billet « monétisation » ⁵).

Petit rappel des faits où l’on retombe ici sur les éternelles Conditions Générales d’Utilisation (CGU) qui ne sont jamais lues de l’internaute insouciant. En juin 2011, **Sebsauvage**, modérateur-contributeur prolifique de CCM ⁶ et blogueur populaire ⁷, avait mis en évidence les CGU qu’il estimait abusives de tuto4pc®. Il en rappelait les conséquences à l’internaute les acceptant à l’installation de leur logiciel, de façon plus nette et moins évasive que les CGU ne le faisaient. En l’occurrence cela tombait mal pour l’éditeur, car il s’apprêtait alors à entrer en bourse ⁸. Via ses avocats, ce dernier a exigé le retrait de l’article estimé diffamatoire. Notre blogueur s’est exécuté ⁹, non contraint par la menace puisqu’il s’estimait dans son bon droit mais pour ne pas s’ennuyer et se pourrir la vie, et tout à fait conscient de l’effet Streisand ¹⁰ que cela allait générer. Pour dire vrai je pense qu’il a été surpris de l’ampleur de cet effet, l’affaire ayant été massivement relayée ¹¹ par des sites importants et dupliquée par des sites miroirs. Mais sa responsabilité n’était plus mise en cause : il n’était en rien responsable de cette duplication ¹² faite à son insu et de la médiatisation ¹³ de cette exigence de l’éditeur du retrait de ce billet. Pour indication, les CGU de tuto4pc® aujourd’hui, lorsqu’un tutoriel vidéo est téléchargé, sont celles-ci ¹⁴ (en langage commun et accessible à tous, sans mauvaise foi d’interprétation) :

- les informations et données communiquées sont susceptibles d'être exploitées par tuto4pc® ou ses partenaires commerciaux (elles sont donc vendues) à des fins publicitaires ou promotionnelles
- vous autorisez l'affichage de publicités et d'offres promotionnelles sur votre pc
- vous acceptez que vos paramètres de navigateurs sur le PC soient modifiés par le logiciel (favoris, page de démarrage, etc.)
- vous acceptez que les adresses des sites que vous visitez soient communiquées à tuto4pc®
- vous acceptez que le logiciel fonctionne en permanence et autorisez que ce dernier se mette à jour tout seul et automatise l'installation de logiciels partenaires
- vous acceptez de recevoir de la publicité sur votre téléphone en plus du pc sur lequel vous avez téléchargé et installé l'application, toujours de tuto4pc® et de ses partenaires
- en proposant des améliorations ou en commentant les produits, vous acceptez de ne plus avoir la paternité de ces idées en les cédants à l'éditeur
- vous reconnaissez avoir compris tout ça à la lecture des CGU et que vous ne pourrez pas dire que vous ne saviez pas
- etc.

Elles ne sont pas aussi claires certes sur le document original datant de mai 2011, mais nul n'est censé ignorer la loi et encore moins les termes utilisés dans ces CGU. Bref, si vous ne comprenez pas ou n'adhérez pas, vous êtes censés vous abstenir de toute utilisation de leur service. Encore faut-il les lire, et c'est là que tout le problème, car **personne** ne les lit sinon quelques aficionados paranoïaques de la sécurité et internautes consciencieux. Et tous les éditeurs du marketing et la monétisation de contenus savent que l'internaute ne prend quasiment jamais le temps de les lire, trop pressé, aventureux et peu perméable à la sensibilisation informatique des règles de bon sens qu'il est. Les forums d'aide à la désinfection des systèmes Windows prenaient (et prennent) alors patiemment le temps d'expliquer comment se débarrasser de ces publicités, logiciels et paramètres personnalisés à ces « victimes consentantes à l'insu de leur plein gré », comme dirait un célèbre cycliste guignolesque. C'est parce que ces conditions sont souvent obscures, enrobées verbalement, et peu accessibles de façon évidente et claire, que certains éditeurs de sécurité (en liaison avec leurs services juridiques bien entendu) peuvent traiter ces services marketing intrusifs en vous proposant de les supprimer sans l'automatiser (ouf !).

CCM® avait alors publié un nouvel article intitulé « victimes de tuto4pc® : faites-vous entendre », au mois d'août 2011, où était expliqué en substance les CGU de l'utilisation du service tuto4pc®, en langage accessible et clair au commun des lecteurs, incitait les internautes s'estimant victimes à contacter leurs élus avec une lettre type ¹⁵ en y incluant la reproduction des CGU de l'éditeur et appelait à signer une pétition en ligne relatant la même demande que formulée dans la lettre. Celle-ci demandait à ce que des CGU aussi importantes sur un service aussi intrusif ne soient pas confinées dans une FAQ du site, mais fassent l'objet d'un affichage systématique et méthodique sur la pleine page des éditeurs, voire au téléchargement, en un langage non abscons mais clair à tous. Enfin l'article demandait aux internautes ayant effectué cette démarche de se signaler dans un sujet du forum afin sans doute de pouvoir quantifier le volume d'internautes ayant pris part à cette initiative.

Cet article ¹⁶ a été retiré tout récemment et n'est plus disponible sur CCM®. Personnellement, je ne vois pas où était le souci de cette initiative, en terme d'injures ou de propos diffamatoires. Je ne sais pas sous quelles termes le contentieux entre l'éditeur et CCM® a été déclaré. C'était là aussi sans compter sur un rebondissement Streisand ¹⁷ qui a amplifié cette affaire. « *Pour une schtroumpferie, c'est une belle schtroumpferie !* », comme pourrait dire **Korben** ¹⁸. Il paraît que le dénouement de cette affaire est

relativement imminent. Il paraît aussi qu'il n'y a pas le droit de commenter une décision de justice (lorsqu'elle sera rendue).

Alors certes, ce souci des CGU non lues et non claires n'est pas nouveau. C'est un problème récurrent rencontré avec beaucoup de logiciels et des forums et sites s'échinent à prévenir ce type de publicités en expliquant longuement, patiemment, comment elles fonctionnent, pourquoi elles sont là, et comment s'en débarrasser. Il y a là une manne marketing et commerciale, sur laquelle de nombreuses sociétés et éditeurs se sont engouffrés. Ce serait remettre en cause toute leur stratégie et finalité commerciale que de changer les règles du jeu. Que **Jeff** me pardonne (j'ai beaucoup de respect pour lui), mais il y a une certaine ironie que le plus grand et plus visible forum francophone d'aide informatique, bourré de publicités et exploitant beaucoup de techniques de monétisation de contenus et de référencement, soit attaqué parce qu'il a disséqué et commenté des procédés discutables par une société utilisant ces derniers (complètement différents de la plateforme CCM[®], soulignons-le cela dit). J'oserais même dire, heureusement que c'est CCM[®], car je crois que seule cette plateforme en matière de forum/site d'aide informatique a les reins assez solides pour supporter une tel contentieux. Toute autre n'aurait sans doute pas pris un tel risque en raison des désagréments financiers et de la durée des procédures, s'imposant malgré elle de supprimer les propos tenus. Les courriers Gibmedia[®] de début d'année reçus par les administrateurs de forums sont là pour nous le rappeler.

Il me semble criant de soulever le souci de l'assistance juridique pour les petites plateformes, afin de ne pas se faire intimider, et je me plais à idéaliser –peut-être sous forme associative- des assistances et des aides réciproques entre petites structures, sites, blogs, internautes éditeurs de contenus, en cas de manœuvres procédurières intimidantes, avec l'aide de juristes ou étudiants en droits soucieux des messages de prévention et d'entraide informatique délivrés par ces derniers. Je pense à **Pierre** ¹⁹ qui a ainsi par exemple supporté des procédures, seul, alors qu'il œuvrait pour tous en délivrant sa bonne parole.

Je l'espère gagnante, cette plateforme CCM[®], car c'est toute la dénonciation et la prévention de pratiques marketing douteuses en matière de logiciels qui, me semble-t-il, pourrait se jouer ²⁰. Bonne chance les copains 😊

A part ça, tout va bien ²¹ pour tuto4pc[®] ²².

Note : Le DTC du titre signifie bien entendu « Dans Ton Cloud »...

Texte publié sous Creative Commons ([CC-BY-SA-2.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/)).