

Livre blanc

POUR LA PROTECTION DES DROITS
NUMÉRIQUES DES CITOYENS ET DES
CONSOMMATEURS

L'Initiative HERMÈS

Thomas Brasseur

Préface

« Il y a vingt ans, exercer le métier d'informaticien consistait essentiellement à installer, réparer et maintenir des ordinateurs. Aujourd'hui, ce métier n'a plus grand-chose à voir avec celui d'hier.

De nombreuses opérations sont devenues impossibles sans la participation active du propriétaire de l'appareil. Déverrouillage biométrique, validation par empreinte digitale ou reconnaissance faciale, réception de codes de double authentification sur un téléphone personnel, confirmations envoyées par e-mail... le professionnel dépend désormais en permanence de son client pour accéder à certains services ou finaliser une intervention. Le numérique a ainsi transformé une intervention autrefois autonome en une collaboration parfois indispensable.

En quelques années seulement, le numérique est passé du statut d'outil à celui d'élément indispensable de notre quotidien. Smartphones, plateformes en ligne, services dématérialisés et comptes numériques sont désormais omniprésents. Ils nous accompagnent dans presque chacune de nos actions, au point que nous ne réalisons parfois plus à quel point nous en sommes devenus dépendants.

En l'espace de deux décennies, le numérique s'est imposé dans presque tous les aspects de notre quotidien. Acheter un produit, accéder à un service public, gérer ses comptes bancaires, communiquer avec ses proches, signer un document, consulter un médecin ou encore prouver son identité : autant d'actions qui passent désormais,

totalemment ou partiellement, par des plateformes numériques.

En tant que professionnel de l'informatique, j'observe chaque jour les conséquences de cette transformation. Des personnes âgées qui ne comprennent plus les démarches administratives, des indépendants bloqués par une plateforme, des consommateurs qui perdent l'accès à des achats pourtant payés, des comptes suspendus sans explication, des données personnelles dispersées entre des dizaines de services... Le numérique offre des possibilités extraordinaires, mais il crée également de nouvelles formes de dépendance et de vulnérabilité.

La pandémie de Covid-19 a par ailleurs mis en lumière cette fracture numérique. De nombreuses personnes se sont retrouvées en difficulté pour installer des applications comme itsme® ou accéder à leur Pass Sanitaire. Pour certains, ces obstacles ont limité l'accès à des lieux ou à des activités pourtant autorisés, faute de pouvoir accomplir des démarches devenues exclusivement numériques.

Cette évolution, aussi rapide que profonde, a transformé le numérique en une composante essentielle de notre quotidien, dont il est devenu difficile, voire parfois impossible, de se passer. »

Thomas Brasseur - Fondateur

Sommaire

Préface	2
Sommaire	3
Dans le monde réel	5
L'initiative HERMÈS	6
Le patrimoine numérique	8
Le numérique a déjà évolué grâce à la régulation	10
1. Le droit à une information compréhensible	13
1.1. La Fiche de Transparence Numérique (FTN)	16
1.1.1. Métadonnées de la Fiche	17
1.1.2. Nature de l'engagement	17
1.1.3. Conditions financières	18
1.1.4. Durée	18
1.1.5. Accès au service	18
1.1.6. Conservation des achats	19
1.1.7. Données personnelles	19
1.1.8. Garanties et assistance	19
1.1.9. Documents complémentaires	19
1.2. Les bénéfices de la Fiche de Transparence Numérique	20
1.3. Le Registre numérique	21
1.3.1. Principe de fonctionnement	21
1.3.2. Synchronisation des licences	22
1.3.3. Vérification permanente	22
1.3.4. Assistance à la récupération des licences	23
1.3.5. Une architecture ouverte	23
2. Les garanties fondamentales	24
2.1. Pérennité des achats numériques liés à un compte	24
2.2. La succession numérique	25
2.3. La disparition d'un service numérique	26
2.4. La protection du patrimoine numérique en cas de suspension d'un compte	27
2.5. Garantie de continuité fonctionnelle des objets connectés	30
2.6. La propriété réelle des contenus numériques	31
2.7. La portabilité des données personnelles	32
2.8. Garantie de protection et d'accompagnement des mineurs dans l'univers numérique ..	
33	

3. L'Indice de Confiance Numérique (ICN)	34
3.1. Exemple de critères	35
3.2. Exemple de notation.....	36
3.3. Qui attribue l'indice ?	36
4. Un écosystème de confiance numérique.....	38
4.1 Un Livre blanc comme socle commun	38
4.2 Une charte de confiance numérique.....	39
4.3 Des recommandations ouvertes	39
4.4 Des outils au service des citoyens.....	39
4.5 Des ressources pédagogiques	40
4.6 L'Initiative HERMÈS	40
4.7 Une plateforme de confiance	40
5. une adresse numérique citoyenne permanente	41
5.1. La proposition.....	41
5.2. Principes fondamentaux	42
5.3. Usages possibles.....	42
5.4. Protection de la vie privée.....	43
5.5. Gestion technique	43
5.6. Bénéfices attendus	43
5.7. Une première étape vers un socle numérique citoyen	44
6. Accompagner les citoyens	45
6.1 Construire une véritable éducation à la citoyenneté numérique.....	45
6.2 Faire de la citoyenneté numérique une mission de proximité	46
6.3 S'appuyer sur un réseau de professionnels agréés	47
6.4 Mobiliser les acteurs déjà présents sur le territoire	48
6.5 Sensibiliser tout au long de la vie	48
6.6 Construire une culture commune du numérique.....	49
Conclusion.....	50
À qui s'adresse ce Livre blanc ?.....	51
À propos de l'auteur.....	52

Dans le monde réel ...

Imaginez un commerçant qui reçoit les clés de son magasin. À peine a-t-il posé son premier article dans un rayon que soudainement, les portes sont scellées. Le magasin est inaccessible pendant plusieurs semaines, sans qu'il comprenne précisément ce qui lui est reproché. Son activité est stoppée avant même d'avoir commencé. Dans le monde physique, une telle décision serait difficilement concevable. Pourtant, c'est ce qui peut arriver lorsqu'une plateforme en ligne suspend automatiquement le compte d'un vendeur.

Ou encore, imaginez qu'un petit commerçant qui décide simplement de repeindre son enseigne. Et que quelques minutes plus tard, tous les panneaux publicitaires indiquant l'emplacement de son commerce sont retirés. La distribution de ses flyers publicitaires est immédiatement interrompue, dans le monde entier. Pendant ce temps, les charges qui lui incombent continuent de courir. Dans le monde physique, une telle situation serait difficilement acceptable. Pourtant, c'est exactement ce qui peut se produire lorsqu'une plateforme suspend la page professionnelle d'une entreprise à la suite d'une décision automatisée.

Imaginez encore, un matin, en jetant un oeil dans votre bibliothèque, de constater que

l'un de vos livres a tout simplement disparu. Personne n'est entré chez vous. Aucun vol n'a été constaté. Votre facture est toujours dans votre tiroir, mais le livre n'est plus là. Personne ne peut vous expliquer ce qui s'est passé, ni vous dire si vous pourrez un jour le récupérer. Dans le monde physique, une telle situation semblerait impossible. Pourtant, c'est ce que peut ressentir un consommateur lorsqu'un contenu numérique acheté devient soudainement inaccessible.

Ces situations peuvent sembler absurdes, voire impossibles, lorsqu'elles sont transposées dans le monde physique. Pourtant, leurs équivalents existent déjà dans notre quotidien numérique.

À mesure que nos vies, nos activités professionnelles et notre patrimoine se dématérialisent, les garanties qui nous protègent dans le monde réel ne suivent pas toujours cette évolution.

Les pages qui suivent proposent une réflexion sur cette évolution et sur les garanties qui pourraient permettre de réconcilier innovation, confiance et protection des citoyens.



L'initiative HERMÈS

Les garanties présentées dans ce Livre blanc ont vocation à renforcer la protection des citoyens dans leurs usages numériques. Encore faut-il qu'elles puissent être appliquées de manière simple, compréhensible et accessible au quotidien.

C'est dans cette perspective qu'est proposée l'Initiative HERMÈS.

Plus qu'une application ou une plateforme, HERMÈS constitue une vision d'un écosystème de confiance destiné à accompagner les citoyens dans la gestion de leur vie numérique. Son objectif est de rendre les garanties décrites dans ce Livre blanc concrètes, visibles et facilement mobilisables.

À titre d'exemple, un système inspiré des principes d'HERMÈS pourrait permettre de :

- centraliser les achats numériques, abonnements, licences, garanties et preuves d'achat, quel qu'en soit le fournisseur ;
- alerter l'utilisateur avant une reconduction automatique, une augmentation tarifaire, une modification importante des conditions d'utilisation ou l'arrêt annoncé d'un service ;

- présenter, pour chaque service ou produit numérique, une Fiche de Transparence Numérique (FTN) offrant une vision claire des principaux engagements du fournisseur ;
- afficher un Indice de Confiance Numérique (ICN) permettant d'évaluer rapidement le niveau de transparence et de protection proposé ;
- conserver durablement les documents, justificatifs et informations nécessaires à l'exercice des droits du consommateur ;
- accompagner le citoyen dans la gestion de son patrimoine numérique, notamment lors de la récupération de licences, de la portabilité de données ou de la résiliation de certains services.

L'Initiative HERMÈS n'a pas vocation à désigner une solution technique unique, ni à être exploitée par un acteur particulier. Elle décrit un modèle de référence qui pourrait être mis en œuvre, totalement ou partiellement, par des acteurs publics, privés ou dans le cadre de partenariats, dès lors que les principes énoncés dans ce Livre blanc sont respectés.

Au-delà des outils qu'elle imagine, l'Initiative HERMÈS porte une ambition plus large : contribuer à un numérique plus transparent, plus compréhensible et plus respectueux des citoyens, en rapprochant les garanties proposées par ce Livre blanc de leur application concrète dans la vie quotidienne.

Les droits numériques ne devraient pas rester des principes théoriques. Ils doivent pouvoir être compris, exercés et protégés simplement par chaque citoyen.



Le patrimoine numérique

Pendant longtemps, le patrimoine d'une personne était constitué principalement de biens matériels : une maison, un véhicule, des meubles, des photos, des documents ou encore des objets de famille.

Aujourd'hui, une part croissante de notre vie existe sous une forme numérique.

Nos achats, nos abonnements, nos photos et vidéos, nos courriers électroniques, nos documents administratifs, nos créations, nos comptes utilisateurs, nos licences logicielles, nos identités numériques, nos données personnelles ou encore nos souvenirs sont désormais conservés au sein de services numériques.

Pris individuellement, chacun de ces éléments peut sembler anodin.

Réunis, ils constituent pourtant un véritable patrimoine numérique, dont la valeur est à la fois économique, administrative, professionnelle, culturelle et parfois profondément affective.

Contrairement au patrimoine matériel, ce patrimoine présente plusieurs particularités. Il dépend souvent de comptes utilisateurs, de plateformes privées, de licences d'utilisation, de serveurs distants ou de conditions contractuelles susceptibles d'évoluer au fil du temps.

Sa disparition peut résulter non d'une dégradation physique, mais d'une fermeture de service, d'une suspension de compte, d'une perte d'identifiants ou d'une simple évolution des conditions d'utilisation.

Pourtant, les conséquences pour le citoyen peuvent être tout aussi importantes.

Perdre plusieurs années de photographies, l'accès à des achats numériques, à des documents professionnels ou à des créations personnelles peut représenter un préjudice comparable à la perte de biens matériels.

La protection du patrimoine numérique constitue ainsi l'un des enjeux majeurs de la société numérique.

Le présent Livre blanc propose d'en poser les premières bases, afin que chaque citoyen puisse conserver la maîtrise de ce patrimoine tout au long de sa vie et en assurer, lorsqu'il le souhaite, la transmission.

Nous assurons nos biens matériels. Pourquoi notre patrimoine numérique, qui représente parfois une partie essentielle de notre vie, bénéficie-t-il de si peu de garanties ?



Le numérique a déjà évolué grâce à la régulation

L'histoire récente du numérique montre que l'amélioration des droits des consommateurs ne constitue ni un frein à l'innovation, ni un obstacle au développement des services numériques. Au contraire, de nombreuses évolutions réglementaires ou initiatives sectorielles ont permis de renforcer la transparence, la confiance et la sécurité des utilisateurs tout en accompagnant la croissance du marché.

Ces évolutions, aujourd'hui largement acceptées, démontrent qu'une protection accrue du consommateur est non seulement possible, mais également bénéfique à l'ensemble de l'écosystème numérique.

Parmi les exemples les plus marquants figurent notamment :

L'identification des achats intégrés

Les principales boutiques d'applications affichent désormais clairement la mention « Achats intégrés » lorsqu'une application propose des contenus ou des fonctionnalités payants après son installation.

Cette pratique de transparence, aujourd'hui largement généralisée, permet aux utilisateurs de distinguer un achat unique d'un modèle économique reposant sur des dépenses complémentaires. Elle illustre qu'une information précontractuelle simple, standardisée et

immédiatement compréhensible peut améliorer la protection des consommateurs sans complexifier l'expérience d'achat.

Une meilleure transparence des abonnements (Directive (UE) 2019/2161, dite Directive Omnibus.)

Les plateformes numériques indiquent désormais de manière beaucoup plus visible la présence d'un abonnement, sa fréquence de facturation ou encore les périodes d'essai gratuites suivies d'un renouvellement automatique.

Cette évolution permet au consommateur d'identifier plus facilement la nature de son engagement avant toute validation.

Le renforcement de la sécurité des paiements (Directive européenne PSD2)

L'authentification forte (3D Secure et validation via l'application bancaire) est progressivement devenue une norme lors des paiements en ligne.

Bien que cette mesure ait pu être perçue comme une contrainte lors de son introduction, elle est aujourd'hui largement reconnue comme un élément essentiel de la lutte contre la fraude.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

L'entrée en vigueur du RGPD a profondément renforcé les droits des citoyens européens concernant leurs données personnelles.

Le droit d'accès, le droit à l'effacement, le droit à la portabilité ou encore l'obligation d'informer les utilisateurs illustrent la capacité du législateur à adapter progressivement le droit aux réalités du numérique.

Une meilleure information sur les cookies (Directive ePrivacy)

Les obligations relatives au consentement concernant les cookies ont permis aux citoyens de mieux comprendre que leurs données de navigation pouvaient être collectées et utilisées à différentes fins.

Même si leur mise en œuvre reste perfectible, ces dispositifs ont contribué à renforcer la transparence des pratiques numériques.

Les télécommunications (Code européen des communications électroniques)

Le secteur des télécommunications a lui aussi connu une évolution importante de la protection des consommateurs.

La portabilité des numéros de téléphone, les obligations de transparence sur les offres, les informations relatives aux durées d'engagement ou encore la suppression progressive des

frais d'itinérance au sein de l'Union européenne démontrent qu'une régulation adaptée peut favoriser à la fois la concurrence, l'innovation et la confiance des consommateurs.

Une nouvelle étape

Ces différentes évolutions illustrent une réalité simple : les droits des citoyens ont toujours accompagné les grandes transformations technologiques.

L'initiative HERMÈS ne propose donc pas une rupture avec le modèle numérique actuel. Il s'inscrit dans la continuité des avancées déjà réalisées en matière de protection des consommateurs.

À l'heure où les achats dématérialisés, les abonnements, les plateformes numériques et les services en ligne occupent une place centrale dans notre quotidien, il apparaît naturel de poursuivre cette évolution en renforçant la compréhension des engagements numériques, la transparence des services et la maîtrise des droits des citoyens.

La Fiche de Transparence Numérique, le Portefeuille HERMÈS et les autres propositions présentées dans ce Livre blanc s'inscrivent dans cette logique : apporter des outils simples, compréhensibles et adaptés aux usages numériques d'aujourd'hui, sans remettre en cause l'innovation ni le développement des services numériques.



1. Le droit à une information compréhensible

Objectif

Permettre à chaque citoyen d'identifier, de comprendre et de conserver les informations essentielles relatives à ses engagements numériques, afin de prendre des décisions éclairées et d'exercer pleinement ses droits.

Imaginez : un vendredi soir, vous vous installez en famille devant la télévision avec l'envie de louer un film. En apparence, l'opération ne prend que quelques secondes.

Pourtant, avant même de pouvoir créer votre compte ou accéder au service, vous êtes invité à accepter plusieurs documents juridiques, parmi lesquels :

- les Conditions générales d'utilisation ;
- les Conditions de vente ou de location des contenus numériques ;
- la Politique de confidentialité ;
- les éventuelles conditions spécifiques du service ;
- ainsi que les différents documents auxquels ces textes peuvent renvoyer.

Au total, cela peut représenter plusieurs dizaines, voire plusieurs centaines de pages de documents juridiques.

En pratique, très peu d'utilisateurs prennent le temps de les lire intégralement. Pourtant, un simple clic sur « Accepter » suffit à engager l'utilisateur et à le rendre juridiquement réputé avoir pris connaissance de l'ensemble de ces conditions.

Constat

Aujourd'hui, la majorité des services numériques sont accompagnés de documents contractuels particulièrement longs et complexes : conditions générales de vente, conditions générales d'utilisation, politiques de confidentialité, licences d'utilisation ou politiques de cookies.

Ces documents sont souvent rédigés dans un langage juridique ou technique qui dépasse les connaissances de nombreux consommateurs.

En pratique, peu d'utilisateurs disposent du temps ou des compétences nécessaires pour les lire intégralement avant d'effectuer un achat, de créer un compte ou de souscrire un abonnement.

Il en résulte une situation paradoxale : le consommateur est réputé avoir accepté des engagements qu'il n'a, dans la plupart des cas, ni lus ni pleinement compris.

Cette situation ne résulte pas nécessairement d'une volonté de tromper le consommateur. Les entreprises doivent elles-mêmes respecter un cadre juridique complexe et couvrir de nombreux cas particuliers. Elles s'appuient parfois sur des modèles, des conseils juridiques ou des outils d'assistance à la rédaction, y compris des outils d'intelligence artificielle.

Toutefois, quelle que soit l'origine de ces documents, leur longueur et leur complexité rendent difficile l'exercice d'un consentement réellement éclairé.

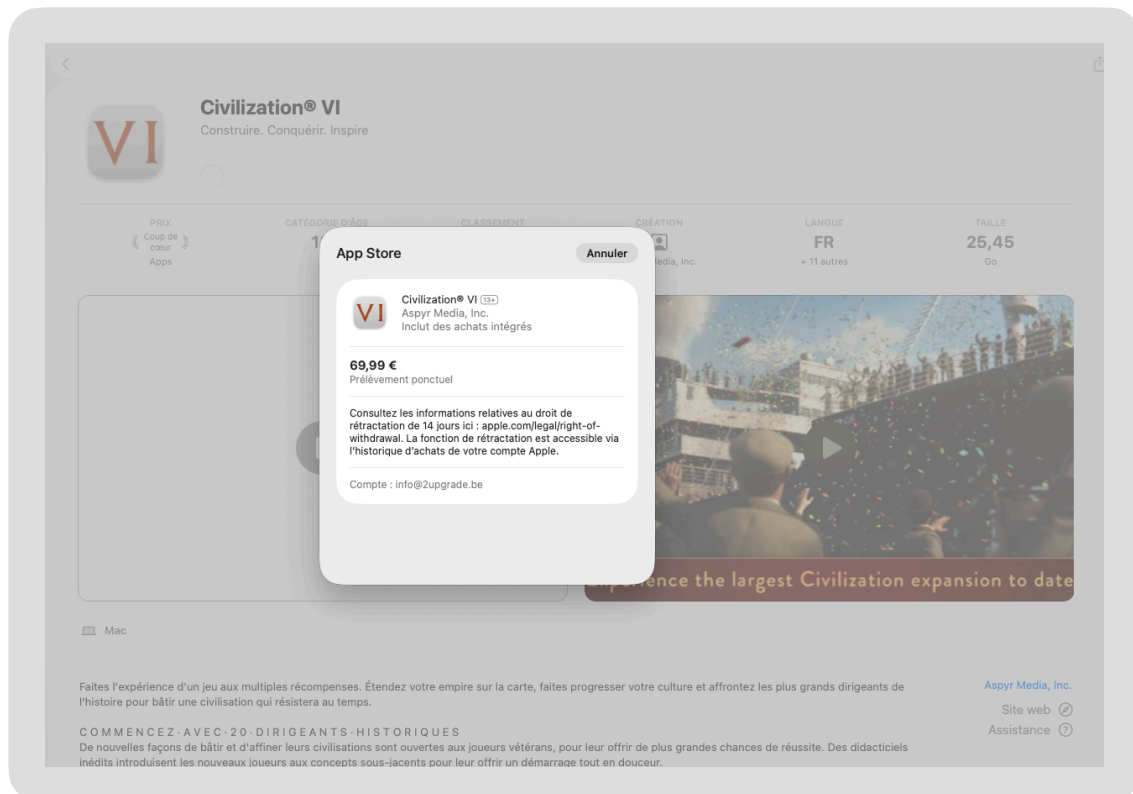
Un contrat que la majorité des citoyens ne peut raisonnablement pas comprendre ne remplit qu'imparfaitement son objectif d'information.

Exemple

Au moment de l'achat, le consommateur est invité à consulter les informations relatives à son droit de rétractation. Dans l'exemple observé, cette information n'est cependant pas directement accessible depuis la fenêtre de confirmation, le lien mentionné ne pouvant pas

être ouvert car non cliquable. L'utilisateur doit interrompre son parcours d'achat ou effectuer des recherches complémentaires pour consulter ces informations.

Bien que le consommateur ne réalise qu'un seul acte d'achat, les informations essentielles qui lui permettent de prendre une décision éclairée sont souvent réparties entre plusieurs acteurs : la plateforme de distribution, ses conditions générales, le développeur ou l'éditeur du service, ainsi que les éventuelles licences d'utilisation ou politiques de confidentialité.



© Apple Inc.

Cette fragmentation de l'information complique l'accès à une vision claire et cohérente des droits, obligations et conséquences liés à l'achat, alors même qu'une seule décision est demandée au consommateur.

1.1. La Fiche de Transparence Numérique (FTN)

Elle permet au consommateur de comprendre, en quelques secondes, les principaux engagements liés à un achat ou à une souscription numérique, sans devoir consulter plusieurs documents juridiques ou conditions générales.

FICHE DE TRANSPARENCE NUMÉRIQUE

FTN-2026-0842

Résumé

Licence

Données

Support

Historique



Project Orion

69,99 €

TVA incluse

Éditeur : Horizon Studios

Plateforme : macOS, Windows

Achat définitif

ICN

Indice de Confiance Numérique

B

AExcellent

BBon

CMoyen

DFaible

ETrès faible

En savoir plus sur l'ICN

CE QUE VOUS OBTENEZ

✓ Réinstallable sur vos appareils compatibles

✓ Jouable hors ligne (mode solo)

✓ Connexion Internet non requise pour jouer

✓ Sauvegardes dans le cloud (optionnel)

✓ Fonctionnalités en ligne pour le multijoueur

✓ Succession numérique prévue

POINTS D'ATTENTION

• Licence liée au compte Apple

• Le produit peut devenir indisponible à tout moment

• Le mode multijoueur dépend des serveurs de l'éditeur

• Certains contenus supplémentaires sont payants

☐ J'ai lu et compris les informations essentielles de cette fiche.

Continuer l'achat

Exemple de concept visuel pour la FTN

La Fiche de Transparence Numérique ne remplace pas les Conditions Générales de Vente (CGV), les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ou les politiques de confidentialité. Elle en constitue une synthèse standardisée, présentant les informations essentielles à la décision d'achat dans un format identique pour tous les services numériques.

16

1.1.1. Métadonnées de la Fiche

- Identifiant unique (FTN-2026-XXX)
- Historique des évolutions (Date de création / mises à jour)
- Editeur / fournisseur
- Langue(s)

Afin de garantir une lecture rapide et une comparaison aisée entre différents services, la Fiche de Transparence Numérique pourrait reprendre, au minimum, les informations suivantes :

1.1.2. Nature de l'engagement

Les différents types d'acquisition numériques :

Achat définitif

Le consommateur acquiert définitivement le bien ou le contenu, sans limitation de durée. Dans le numérique, cette notion ne devrait être utilisée que lorsque l'accès et l'utilisation sont garantis de manière permanente, sans dépendance excessive à un service tiers ou à un abonnement.

Licence d'utilisation

Le consommateur obtient un droit d'utiliser un logiciel, un jeu ou un contenu numérique, selon des conditions définies par l'éditeur. Il ne devient pas propriétaire du produit lui-même. L'accès peut être soumis à un compte utilisateur, à des restrictions techniques ou aux conditions d'utilisation du fournisseur.

Abonnement

Le consommateur bénéficie d'un accès à un service ou à un contenu en contrepartie d'un paiement périodique (mensuel, annuel, etc.). L'accès prend généralement fin lorsque l'abonnement est résilié ou n'est plus payé.

Location

Le consommateur obtient un droit d'utilisation temporaire, limité à une période déterminée. À l'expiration de cette période, l'accès au contenu ou au service prend automatiquement fin.

Freemium

Le consommateur accède gratuitement à une version limitée d'un service ou d'une application. Des fonctionnalités supplémentaires, un espace de stockage plus important ou des options avancées sont proposées moyennant un paiement.

Essai gratuit

Le consommateur bénéficie d'un accès gratuit à un service pendant une durée limitée afin de le découvrir avant un éventuel achat ou abonnement. À l'issue de cette période, l'accès est interrompu ou converti en offre payante, selon les conditions prévues.

Achat intégré (In-App Purchase)

Le consommateur effectue un achat supplémentaire au sein d'une application ou d'un jeu afin d'obtenir des fonctionnalités, des contenus, des objets virtuels ou des avantages spécifiques. Ces achats restent généralement liés au compte utilisateur et sont soumis aux conditions de la plateforme ou de l'éditeur.

1.1.3. Conditions financières

- Prix / Devise
- Fréquence de facturation
- Achats intégrés

1.1.4. Durée

- Durée minimale de l'engagement
- Date de renouvellement ou d'expiration (lorsqu'elle est connue)
- Conditions de résiliation

1.1.5. Accès au service

- Connexion Internet requise
- Compte obligatoire
- Publicité
- Contenus téléchargeables
- Fonctionnalités en ligne indispensables

1.1.6. Conservation des achats

- Politique de conservation
- Conséquences d'une fermeture du compte
- Conséquences d'une fermeture du service
- Politique de récupération
- Conditions de transfert éventuelles
- Mesures prévues en cas d'arrêt définitif

1.1.7. Données personnelles

La rubrique "Données personnelles" regroupe les informations essentielles relatives à la conservation, à la récupération et à la portabilité des données de l'utilisateur.

- Portabilité des données
- Délai de suppression
- Téléchargement possible

1.1.8. Garanties et assistance

- Politique de remboursement
- Droit de rétractation
- Coordonnées du support
- Droit applicable

1.1.9. Documents complémentaires

- Conditions générales
- Politique de confidentialité
- Licence d'utilisation
- Informations du développeur ou de l'éditeur

La Fiche de Transparence Numérique devrait être présentée sous une forme visuelle simple, standardisée et immédiatement compréhensible.

À l'image des étiquettes énergétiques ou des tableaux nutritionnels, chaque information serait présentée dans un ordre identique quel que soit le vendeur ou la plateforme.

L'objectif est que le consommateur puisse retrouver instantanément les informations qu'il recherche, sans devoir parcourir plusieurs pages de documents contractuels.

Elle devrait être disponible dans la langue utilisée par le consommateur lors de son achat. Les technologies de traduction automatique, lorsqu'elles atteignent un niveau de fiabilité suffisant, pourraient constituer un moyen efficace de faciliter cette accessibilité, sans remettre en cause la responsabilité du vendeur quant à l'exactitude des informations fournies.

La Fiche de Transparence Numérique devrait être consultable :

- dès la présentation du produit ou du service ;
- avant toute validation définitive de l'achat ;
- dans l'historique des achats du consommateur.

Le consommateur doit pouvoir consulter cette fiche aussi facilement après l'achat qu'avant celui-ci.

1.2. Les bénéfices de la Fiche de Transparence Numérique

Au-delà de l'amélioration de l'information du consommateur, la Fiche de Transparence Numérique (FTN) constitue également un avantage pour les entreprises et les fournisseurs de services. En rendant les engagements plus clairs dès la souscription, elle favorise une relation de confiance durable entre les parties et contribue à réduire de nombreuses sources de difficultés.

Ses principaux bénéfices sont notamment :

- Une diminution des litiges, grâce à une meilleure compréhension des droits, des limitations et des conditions d'utilisation.
- Une réduction des sollicitations du support client, les réponses aux questions les plus fréquentes étant présentées de manière claire et standardisée.
- Une confiance renforcée, les consommateurs étant davantage enclins à souscrire auprès d'acteurs qui communiquent avec transparence.
- Une concurrence plus saine, fondée non seulement sur le prix ou les fonctionnalités, mais également sur la qualité de l'information fournie et le respect des droits des utilisateurs.

La FTN ne vise donc pas à alourdir les obligations des fournisseurs, mais à instaurer un langage commun, simple et compréhensible, au bénéfice de l'ensemble de l'écosystème numérique.

1.3. Le Registre numérique

L'un des principaux défis du numérique réside dans la dispersion des achats et des licences entre de nombreuses plateformes. Jeux vidéo, applications, logiciels, livres numériques, films, abonnements ou contenus dématérialisés sont aujourd'hui répartis entre une multitude de services, sans qu'il n'existe de vision globale du patrimoine numérique du consommateur.

Le Registre numérique HERMÈS a pour objectif de permettre à chaque citoyen de centraliser la liste de ses licences numériques, tout en laissant celles-ci hébergées chez leurs fournisseurs respectifs.

HERMÈS ne stocke ni les contenus achetés, ni les licences elles-mêmes. Il agit uniquement comme un intermédiaire permettant au consommateur de visualiser, suivre et défendre ses droits.

1.3.1. Principe de fonctionnement

Lors de la création de son Registre numérique, le consommateur est invité à relier les différentes plateformes sur lesquelles il possède des achats numériques.

Parmi celles-ci peuvent notamment figurer :

- Apple App Store
- Google Play
- Microsoft Store
- PlayStation Store
- Nintendo eShop
- Steam
- Epic Games Store
- Meta Horizon Store
- Amazon Kindle
- Audible
- Adobe
- Spotify
- Netflix
- ainsi que toute autre marketplace compatible.

La connexion s'effectue via les mécanismes d'authentification sécurisés proposés par chaque fournisseur (par exemple OAuth ou tout autre protocole équivalent). À aucun moment HERMÈS ne demande ni ne conserve les mots de passe des utilisateurs.

1.3.2. Synchronisation des licences

Une fois la connexion autorisée, HERMÈS récupère uniquement les informations nécessaires à l'identification des licences détenues par le consommateur.

À titre d'exemple :

- le nom du produit ;
- la date d'acquisition ;
- le type d'achat (achat définitif, licence, abonnement, location, etc.) ;
- le fournisseur ;
- l'identifiant de la licence lorsque celui-ci est disponible ;
- le statut actuel de disponibilité ;
- les éventuelles restrictions d'utilisation ou de transfert.

Ces informations permettent de constituer un inventaire personnel du patrimoine numérique sans recopier les contenus eux-mêmes.

1.3.3. Vérification permanente

Le Registre numérique peut effectuer des vérifications périodiques auprès des plateformes connectées afin d'identifier les évolutions susceptibles d'avoir un impact sur les droits du consommateur.

Par exemple :

- une licence devenue indisponible ;
- un contenu retiré de la vente ;
- un changement des conditions d'utilisation ;
- un abonnement arrivant à échéance ;
- la fermeture annoncée d'un service ;
- la suppression ou la suspension d'un compte.

Le consommateur est alors informé de manière claire et peut consulter les conséquences éventuelles sur ses droits.

1.3.4. Assistance à la récupération des licences

Lorsqu'une licence n'est plus accessible alors que le consommateur estime en être toujours titulaire, HERMÈS peut proposer différentes actions d'assistance.

Selon les situations, il pourrait notamment :

- expliquer les raisons de l'indisponibilité ;
- vérifier si une procédure officielle de récupération existe ;
- rappeler les droits applicables au consommateur ;
- générer automatiquement une demande de récupération auprès du vendeur ;
- préparer une demande de remboursement lorsque celle-ci semble justifiée ;
- conserver un historique des démarches entreprises.

HERMÈS n'intervient jamais en remplacement du fournisseur mais facilite les échanges entre celui-ci et le consommateur.

1.3.5. Une architecture ouverte

À terme, les fournisseurs pourraient proposer une interface normalisée permettant à HERMÈS d'interroger automatiquement les informations relatives aux licences numériques.

Cette standardisation reposerait sur un format commun, indépendant des plateformes, garantissant une meilleure interopérabilité et une transparence accrue pour les consommateurs.

L'objectif n'est pas de créer une nouvelle plateforme de distribution numérique, mais de permettre à chaque citoyen de retrouver, en un seul endroit, l'ensemble de son patrimoine numérique et de bénéficier d'un accompagnement lorsque ses droits sont susceptibles d'être compromis.



2. Les garanties fondamentales

2.1. Pérennité des achats numériques liés à un compte

De nombreux biens numériques (jeux, applications, films, livres électroniques, contenus VR...) sont associés à un compte utilisateur plutôt qu'à la personne qui les a achetés. En cas de suppression, de changement ou de perte d'accès à ce compte, le consommateur peut perdre définitivement des achats pourtant acquis légalement.

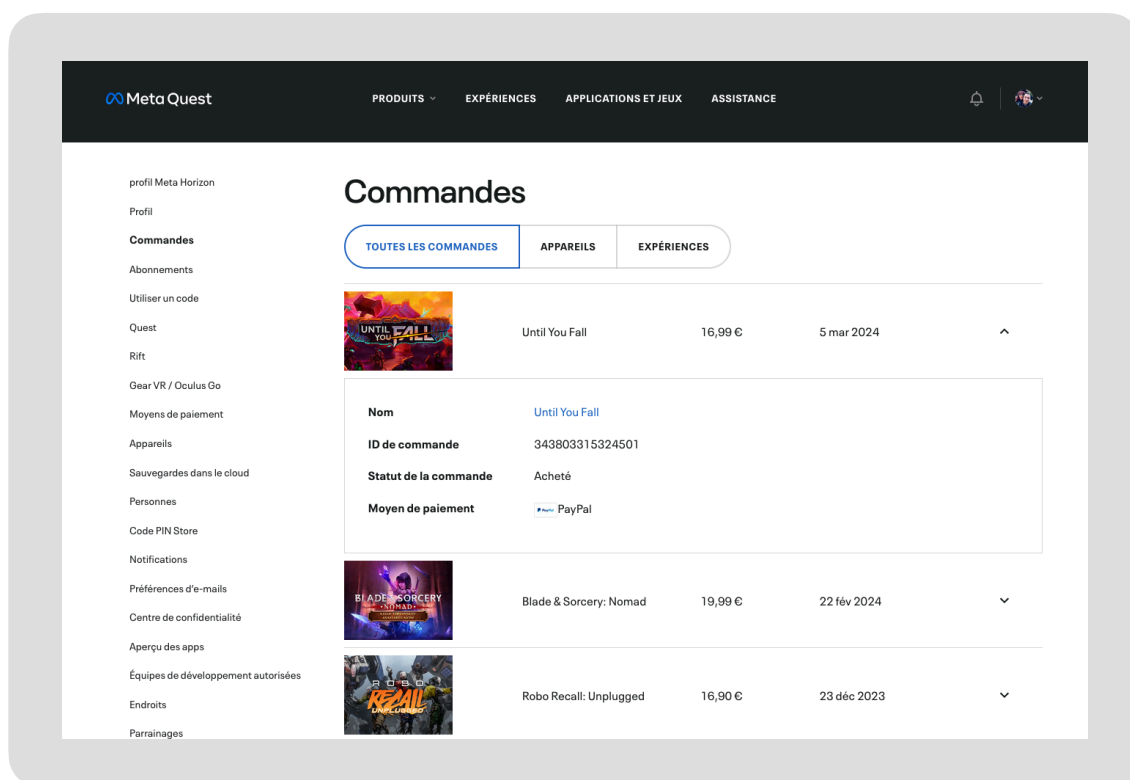
Cette situation crée une dépendance excessive à un identifiant technique, alors que l'achat a été effectué par une personne physique.

Exemple concret

À la suite de contraintes techniques liées à son compte Facebook, un utilisateur est amené à créer un nouveau compte Meta. Les jeux achetés pendant plusieurs années restent toutefois définitivement liés à l'ancien compte, sans possibilité de les transférer vers le nouveau, alors même que les deux comptes appartiennent à la même personne.

Pour continuer à accéder à ses achats, il est contraint de conserver simultanément les deux comptes sur son casque Meta Quest et d'activer la fonction de partage des applications entre eux. Cette solution de contournement lui permet d'utiliser ses jeux depuis son nouveau compte, mais elle ne transfère pas la propriété des licences. L'utilisateur reste donc

dépendant de l'ancien compte : si celui-ci est supprimé, suspendu ou devient inaccessible, l'ensemble de ses achats risque d'être perdu.



© Meta Platforms, Inc.

Mesures proposées

- Droit à la portabilité des licences numériques.
- Information claire avant l'achat sur les conséquences d'une perte de compte.
- Procédure permettant le rattachement des achats à un nouveau compte appartenant au même titulaire.
- Conservation des preuves d'achat indépendamment du compte.

À l'image de la portabilité du numéro de téléphone ou des données personnelles (RGPD), le consommateur devrait pouvoir demander le transfert de ses licences numériques d'un compte vers un autre lorsqu'il peut démontrer qu'il en est le titulaire légitime.

2.2. La succession numérique

Aujourd'hui, une partie importante de notre vie est stockée sous forme numérique : photographies, vidéos, courriels, documents administratifs, créations personnelles ou souvenirs familiaux.

Au décès d'une personne, les proches se retrouvent souvent dans l'impossibilité d'accéder à ces contenus, faute de connaître les mots de passe ou parce que les plateformes ne prévoient aucune procédure adaptée.

La disparition d'un proche ne devrait pas entraîner celle de son patrimoine numérique.

Exemple concret

Une famille souhaite récupérer les photographies présentes sur le téléphone d'un parent décédé. Le smartphone est verrouillé et synchronisé avec un compte inaccessible. Les souvenirs deviennent irrécupérables malgré la présentation des documents successoraux.

Mesures proposées

- Création d'un véritable droit à la succession numérique.
- Procédure harmonisée auprès des plateformes.
- Désignation facultative d'un héritier numérique.
- Distinction entre données privées, souvenirs personnels et contenus patrimoniaux.
- Possibilité de récupérer certaines données après vérification des droits des héritiers.

2.3. La disparition d'un service numérique

De nombreux produits et services numériques reposent sur une infrastructure distante contrôlée par leur fournisseur. Lorsque celui-ci décide d'interrompre un service, de fermer des serveurs ou d'abandonner un produit, le consommateur peut perdre tout ou partie des fonctionnalités pour lesquelles il a payé.

Cette dépendance peut rendre inutilisable un jeu vidéo, un objet connecté ou un service en ligne, sans que le matériel lui-même soit défectueux.

Exemple concret

Un jeu vidéo nécessitant une connexion permanente aux serveurs de son éditeur devient totalement injouable après l'arrêt définitif de ces serveurs, alors même que les joueurs l'ont acheté légalement.

Mesures proposées

- obligation d'un préavis raisonnable avant toute fermeture ;
- maintien du service pendant une durée minimale lorsque cela est justifié ;

- mise à disposition d'un mode hors ligne ou d'une solution alternative lorsque cela est techniquement possible ;
- information claire sur la durée de support prévue ;
- mécanisme de compensation lorsque la perte de service prive le consommateur de l'usage normal du produit.

2.4. La protection du patrimoine numérique en cas de suspension d'un compte

La suspension d'un compte numérique ne constitue plus une simple interruption d'accès à un service. Lorsqu'il est utilisé depuis plusieurs années, un compte peut rassembler des contenus, une communauté, des contacts, des campagnes publicitaires, des outils professionnels, des achats numériques ou encore un historique d'activité parfois irremplaçable. Il représente ainsi une véritable composante du patrimoine numérique de son utilisateur.

J'ai personnellement été confronté à cette réalité à deux reprises.

La première remonte à la perte d'accès à mon environnement Meta Business Manager, consécutive à une mauvaise manipulation. Cet incident m'a privé de l'administration de mes pages professionnelles et de certains outils indispensables à mon activité. Pendant plusieurs mois, j'ai multiplié les démarches afin d'obtenir une assistance : consultation de la documentation officielle, formulaires en ligne, recherches sur les forums d'entraide, puis envoi de courriers postaux aux sièges de Meta aux États-Unis et en Irlande. Malgré ces démarches, je n'ai pas réussi à obtenir une solution.

Face à cette impasse, je n'avais d'autre choix que de poursuivre mon activité autrement. Il ne m'était plus possible de créer un nouveau Business Manager avec mon compte Facebook personnel. J'ai donc été contraint de créer un nouveau compte Facebook personnel, puis une nouvelle page professionnelle, simplement pour continuer à communiquer avec mes clients et gérer mes activités.

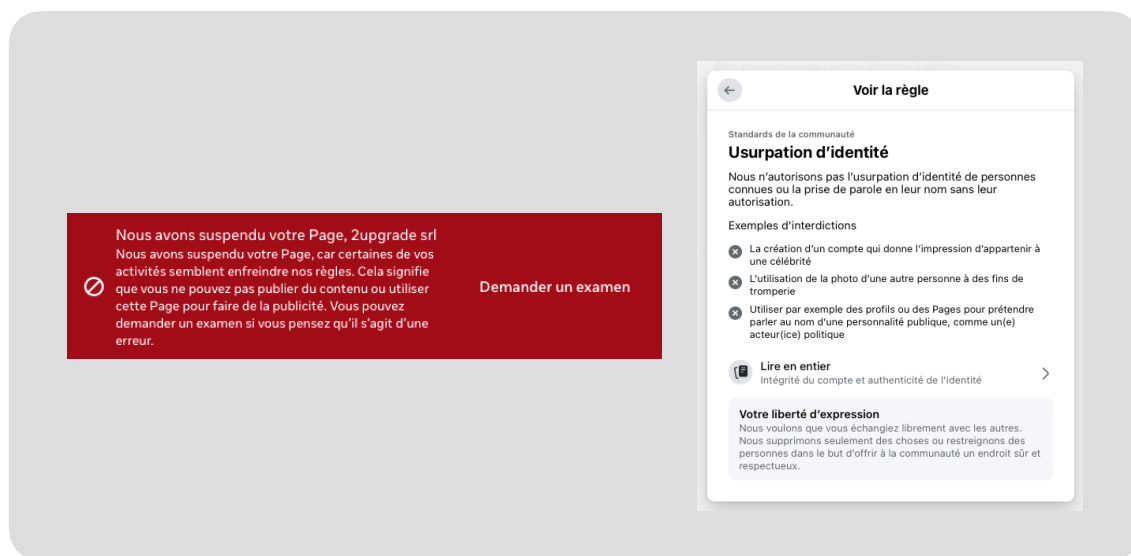
Dans mon cas, ce n'est qu'après avoir souscrit à l'abonnement Meta Verified que j'ai finalement pu échanger avec un interlocuteur humain et faire examiner ma situation.

J'ai finalement pu récupérer progressivement mes accès. Toutefois, entre-temps, j'avais été contraint de créer une nouvelle page professionnelle afin de poursuivre mon activité. Je me suis alors retrouvé avec deux pages Facebook représentant la même entreprise : l'une, historique, que je venais de récupérer, et l'autre, créée pour assurer la continuité de mon activité.

La seule solution proposée consistait à fusionner ces deux pages. Cette opération m'a permis de conserver ma communauté d'abonnés, mais elle s'est accompagnée de la perte définitive de plusieurs années de publications, de photos, d'annonces et de l'historique de

communication de l'entreprise. Une partie de mon patrimoine numérique professionnel a ainsi disparu, sans possibilité de restauration.

Un second incident, plus récent, est venu illustrer une nouvelle fois cette problématique.



© Meta Platforms, Inc.

Après avoir remplacé la photo de profil de ma page Facebook par une photo que j'avais déjà utilisée auparavant et qui avait déjà été acceptée par la plateforme, ma page a été suspendue quelques minutes plus tard pour une présomption d'usurpation d'identité. Cette modification avait simplement pour objectif de rétablir mon ancienne photo de profil après avoir temporairement affiché un visuel en soutien à l'équipe nationale durant la Coupe du monde.

Grâce à Meta Verified, j'ai pu contacter rapidement le support. Celui-ci m'a indiqué que le changement de photo de profil avait probablement déclenché un contrôle des systèmes automatisés de sécurité. Il m'a également précisé que les équipes d'assistance ne pouvaient pas intervenir directement sur ce type de décision tant que la procédure d'appel était en cours.

Le délai annoncé pour l'examen de cet appel était de vingt-quatre à quarante-huit heures, mais a duré au final près d'une semaine ! Durant cette période, ma page est devenue invisible pour les visiteurs et l'ensemble des campagnes publicitaires associées a été automatiquement interrompu. Malgré plusieurs échanges avec des représentants de Meta, il m'a été indiqué qu'ils ne pouvaient pas intervenir sur certaines décisions prises automatiquement par leurs systèmes. Il m'a également été confirmé qu'aucune compensation n'était prévue pour les préjudices subis durant cette période.

Au regard de mon expérience précédente, j'ai eu le sentiment que, sans l'accès à cette assistance, il m'aurait été particulièrement difficile d'obtenir des informations précises sur la situation ou de faire examiner rapidement mon dossier.

Ces deux expériences mettent en évidence une même problématique : une décision automatisée peut produire des conséquences immédiates, parfois importantes, alors que l'utilisateur dispose de moyens limités pour comprendre l'origine de cette décision, dialoguer avec un interlocuteur compétent ou faire valoir ses droits dans des délais raisonnables.

La lutte contre les faux comptes, les usurpations d'identité et les activités frauduleuses constitue un objectif légitime et indispensable. Toutefois, lorsqu'un contrôle automatisé conduit à la suspension d'un compte, l'utilisateur devrait bénéficier de garanties minimales lui permettant de préserver son patrimoine numérique.

À ce titre, toute plateforme devrait garantir au minimum :

- une motivation claire et compréhensible de la décision ;
- une procédure de recours gratuite et facilement accessible ;
- la possibilité d'obtenir rapidement un réexamen par un interlocuteur humain ;
- la conservation des contenus, des données et des achats numériques pendant toute la durée de la procédure ;
- la possibilité d'accéder aux informations essentielles et aux preuves d'achat, même en cas de suspension ;
- une procédure accélérée lorsque la suspension affecte une activité professionnelle ou économique ;
- une réparation appropriée lorsqu'une erreur imputable à la plateforme a causé un préjudice.

Cet exemple n'a pas pour objet de mettre en cause une plateforme en particulier. Il illustre une problématique plus large qui peut concerner l'ensemble des services numériques : à mesure que notre vie personnelle, sociale et professionnelle dépend de ces plateformes, la protection du patrimoine numérique et l'existence d'un recours effectif ne devraient plus relever d'une simple politique commerciale, mais constituer des garanties fondamentales du consommateur numérique.

2.5. Garantie de continuité fonctionnelle des objets connectés

De nombreux objets connectés deviennent inutilisables lorsque les serveurs du fabricant sont arrêtés.

Le consommateur se retrouve avec un produit parfaitement fonctionnel mais privé de ses fonctionnalités essentielles.

Exemple concret

En juillet 2018, j'ai personnellement investi dans un système de sécurité connecté D-Link « mydlink Home », composé d'un hub central, de caméras et de détecteurs d'ouverture pour portes et fenêtres.

En 2022, D-Link a annoncé l'arrêt définitif du service « mydlink Home » et la fermeture des serveurs sur lesquels reposait une partie du fonctionnement de ces équipements. Bien que le matériel soit toujours opérationnel, l'arrêt des serveurs a rendu impossibles l'accès et le contrôle à distance des équipements via l'application, la réception des notifications sur smartphone, la configuration du système, ainsi que l'ensemble des fonctionnalités reposant sur les services cloud de D-Link.

En l'espace de quelques années seulement, un système vendu comme une solution de sécurité connectée a ainsi perdu une partie importante de son intérêt, non pas en raison d'une panne matérielle, mais à la suite de la décision du fabricant d'interrompre son service.

Mesures proposées

Les fabricants devraient être tenus :

- d'annoncer, dès la commercialisation, une durée minimale de support des services numériques associés au produit ;
- de prévenir les consommateurs suffisamment à l'avance de toute fermeture ou modification majeure d'un service indispensable à son fonctionnement ;
- de fournir, lorsque cela est techniquement possible, une mise à jour permettant un fonctionnement local ou indépendant des services cloud ;
- lorsqu'aucune solution technique n'est envisageable, de proposer une mesure compensatoire adaptée, telle que la reprise du matériel avec une remise sur un produit équivalent ou une indemnisation tenant compte de la perte de fonctionnalités.

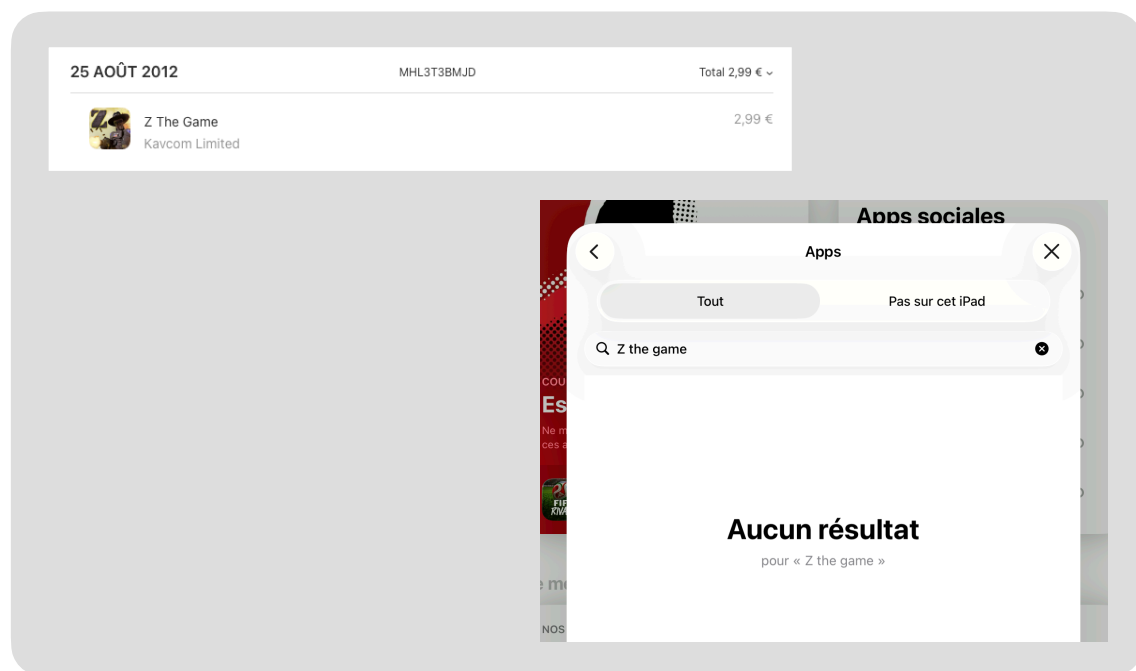
2.6. La propriété réelle des contenus numériques

Le consommateur pense acheter un bien, alors qu'il acquiert souvent une simple licence d'utilisation, révocable dans certaines circonstances.

Cette différence est rarement comprise lors de l'achat.

Exemple concret

Un consommateur achète une application ou un jeu sur une boutique numérique. Plusieurs années plus tard, il souhaite le télécharger à nouveau sur l'un de ses appareils.



© Apple Inc.

L'achat apparaît toujours dans son historique d'achats, mais le téléchargement lui est devenu impossible. Aucune explication claire n'est fournie : retrait de l'application, incompatibilité, décision de l'éditeur, évolution technique ou autre raison. Le consommateur reste privé d'un bien qu'il a pourtant acquis légitimement, sans connaître l'origine du problème ni les solutions envisageables.

Mesures proposées

- Obligation de motivation : lorsqu'un contenu précédemment acquis n'est plus téléchargeable, la plateforme devrait indiquer clairement la raison (retrait par l'éditeur, incompatibilité, problème de licence, décision judiciaire, etc.).
- Information sur les droits restants : le consommateur devrait savoir si cette indisponibilité est temporaire ou définitive.

- Recours ou solution de remplacement : lorsque le problème ne résulte pas d'une faute du consommateur, une procédure de réclamation devrait être prévue.
- Compensation lorsque l'accès devient définitivement impossible, si aucune solution technique raisonnable ne peut être proposée.

2.7. La portabilité des données personnelles

Changer de plateforme peut entraîner la perte d'années de données, d'historique ou de contenus. Le consommateur devient captif d'un écosystème.

Exemple concret

Un professionnel souhaite quitter un service de téléphonie cloud. Bien que ses contacts lui appartiennent, la plateforme ne propose aucun export simple. Pour récupérer ses données, il doit mettre en place un scénario d'automatisation via un outil tiers nécessitant des compétences techniques très spécifiques. En pratique, l'utilisateur se retrouve dans l'impossibilité d'exercer librement son choix de fournisseur.

Ce principe s'applique également aux services d'intelligence artificielle. Les historiques de conversation, assistants personnalisés, bases de connaissances et autres contenus créés par l'utilisateur devraient pouvoir être exportés dans un format standardisé, afin de faciliter leur réutilisation auprès d'un autre fournisseur.

Mesures proposées

- Formats ouverts.
- Export complet.
- Import facilité.
- Interopérabilité renforcée entre services.

Le citoyen ne doit jamais devenir prisonnier d'un service numérique.

2.8. Garantie de protection et d'accompagnement des mineurs dans l'univers numérique

Les mineurs accèdent aujourd'hui très tôt aux services numériques. En quelques minutes, ils peuvent créer des comptes sur des jeux, des réseaux sociaux ou des applications en renseignant une date de naissance inexacte, sans mesurer les conséquences de leurs choix.

Ils utilisent souvent des adresses électroniques créées pour l'occasion, choisissent des mots de passe faibles ou rapidement oubliés, et ne conservent aucune trace des identifiants nécessaires à la récupération de leurs comptes.

Des années plus tard, ces comptes peuvent contenir des achats, des données personnelles, des créations ou des historiques de jeu devenus impossibles à récupérer.

L'absence d'accompagnement lors des premières étapes de la vie numérique peut avoir des conséquences durables.

Exemple concret

Un enfant crée plusieurs comptes pour différents jeux en ligne, en indiquant une date de naissance fictive afin d'accéder immédiatement au service. Les mots de passe ne sont pas conservés et les comptes sont rapidement oubliés. Quelques années plus tard, certains contiennent des achats ou une progression importante, mais leur récupération est impossible faute d'identifiants ou de preuves suffisantes.

Mesures proposées

- renforcer la vérification de l'âge lorsque la nature du service le justifie, tout en respectant la vie privée ;
- fournir une information adaptée aux mineurs sur la création d'un compte et l'importance des identifiants ;
- proposer des outils simples permettant aux parents ou représentants légaux d'accompagner la gestion des comptes des plus jeunes, sans pour autant supprimer progressivement leur autonomie ;
- faciliter la récupération d'un compte créé durant la minorité lorsque le titulaire peut démontrer son identité ;
- encourager les plateformes à intégrer des dispositifs d'éducation numérique dès l'inscription.



3. L'Indice de Confiance Numérique (ICN)

Objectif

Permettre aux citoyens d'identifier rapidement le niveau de confiance offert par un fournisseur de services numériques au regard de critères objectifs de transparence, de sécurité et de respect des droits des utilisateurs.

À l'image des étiquettes énergétiques ou des scores nutritionnels, l'Indice de Confiance Numérique offrirait un repère simple, lisible et comparable.

L'objectif n'est pas de désigner les « meilleurs » acteurs, mais d'encourager une amélioration continue des pratiques au bénéfice des citoyens.

Les principes

L'indice devrait reposer exclusivement sur des critères objectifs, vérifiables et publics.

Il ne mesurerait pas :

- la qualité commerciale ;
- la popularité ;
- les avis des utilisateurs.

Il mesurerait uniquement le respect de bonnes pratiques liées aux droits numériques.

3.1. Exemple de critères

Transparence

- FTN (Fiche de Transparence Numérique) disponible
- Conditions essentielles résumées de manière claire
- Historique des modifications des conditions d'utilisation accessible
- Transparence des prix, frais et modalités de paiement
- Identification claire du fournisseur

Maîtrise des données

- Export des données personnelles
- Portabilité vers un autre fournisseur
- Suppression simple et définitive du compte
- Téléchargement de l'historique des données
- Sauvegarde des données avant la fermeture d'un compte ou d'un service

Sécurité

- Authentification forte (MFA)
- Notifications des connexions et des activités sensibles
- Chiffrement des données
- Gestion des appareils autorisés
- Vérification de l'identité des vendeurs ou prestataires

Respect des droits

- Procédure de recours clairement documentée
- Possibilité de contacter un interlocuteur humain
- Politique de remboursement transparente
- Respect des obligations légales applicables

- Procédure de réclamation simple et accessible

Continuité des services

- Politique d'héritage numérique documentée
- Information préalable en cas de fermeture du service
- Possibilité de récupérer les achats numériques
- Politique de conservation des données clairement définie
- Mesures prévues en cas d'interruption définitive du service

Interopérabilité

- Compatibilité avec les standards ouverts
- Possibilité d'importer des données provenant d'autres services
- Possibilité d'exporter les données dans un format standard
- Absence de verrouillage abusif de l'utilisateur (vendor lock-in)
- Interfaces documentées lorsque cela est pertinent

3.2. Exemple de notation

A : Très forte confiance

B : Confiance élevée

C : Confiance correcte

D : Confiance limitée

E : Confiance faible

3.3. Qui attribue l'indice ?

L'Indice de Confiance Numérique devrait reposer sur une méthodologie publique, objective et transparente, garantissant son impartialité et sa crédibilité.

Son attribution pourrait être confiée à un organisme indépendant, tel qu'une autorité nationale compétente, une institution européenne ou un organisme certificateur accrédité, selon un référentiel commun.

L'Initiative HERMÈS n'aurait pas vocation à attribuer cet indice, mais pourrait le référencer et le rendre facilement accessible aux citoyens, afin de renforcer la transparence et de faciliter la comparaison entre les fournisseurs de services numériques.



4. Un écosystème de confiance numérique

La protection des citoyens dans l'environnement numérique ne peut reposer sur une seule mesure, un seul outil ou une seule réglementation.

Elle nécessite la mise en place d'un véritable écosystème de confiance, dans lequel citoyens, entreprises, institutions publiques et professionnels partagent des principes communs, des standards ouverts et des outils favorisant la transparence, l'interopérabilité et le respect des droits fondamentaux.

Le présent Livre blanc constitue une première pierre de cet écosystème. Il propose une vision globale destinée à évoluer et à s'enrichir au fil des usages et des innovations.

4.1 Un Livre blanc comme socle commun

Le présent document a vocation à constituer une base de réflexion et de proposition.

Il rassemble des principes, des garanties et des recommandations destinés à nourrir les débats publics, les évolutions réglementaires et les initiatives privées ou institutionnelles.

Son objectif n'est pas d'apporter des réponses définitives, mais de poser les fondations d'un cadre commun pour la protection des droits numériques des citoyens.

4.2 Une charte de confiance numérique

Les organisations souhaitant s'inscrire dans cette démarche pourraient adhérer à une Charte de confiance numérique.

Cette charte formaliserait les principaux engagements en matière de transparence, de protection des données, de respect des droits des utilisateurs, d'interopérabilité et de sécurité.

Son adhésion serait volontaire, mais constituerait un signal fort de confiance à destination des citoyens.

4.3 Des recommandations ouvertes

Le numérique évoluant rapidement, le présent Livre blanc ne saurait constituer un cadre figé.

Des recommandations complémentaires pourraient être publiées afin d'accompagner l'évolution des technologies, des usages et des attentes des citoyens.

Ces recommandations permettraient de préciser certaines bonnes pratiques sans nécessiter une révision complète du Livre blanc.

4.4 Des outils au service des citoyens

Les principes énoncés dans le présent document ont vocation à être mis en œuvre au travers d'outils concrets.

Parmi ceux-ci pourraient notamment figurer :

- la Fiche de Transparence Numérique (FTN) ;
- l'Indice de Confiance Numérique (ICN) ;
- des modèles de contrats simplifiés ;
- des référentiels communs ;
- des pictogrammes harmonisés ;
- des guides pratiques destinés aux citoyens comme aux professionnels.

Ces outils poursuivent un objectif commun : rendre les droits plus compréhensibles et plus facilement applicables.

4.5 Des ressources pédagogiques

La diffusion d'une véritable culture numérique suppose également la mise à disposition de ressources accessibles à tous.

Guides pratiques, vidéos explicatives, fiches pédagogiques, supports destinés aux écoles, formations pour les professionnels ou campagnes de sensibilisation pourraient accompagner la mise en œuvre des propositions du Livre blanc.

La connaissance constitue l'un des premiers leviers de protection des citoyens.

4.6 L'Initiative HERMÈS

L'Initiative HERMÈS s'inscrit dans cette démarche comme une proposition de mise en œuvre de cet écosystème.

Elle ne désigne pas une plateforme unique ni un acteur centralisé, mais un cadre ouvert favorisant l'interopérabilité, la transparence et la confiance entre les différents acteurs du numérique.

Elle pourrait notamment promouvoir l'adoption de standards communs, faciliter l'accès aux informations essentielles et encourager le développement de services compatibles avec les principes du présent Livre blanc.

4.7 Une plateforme de confiance

À plus long terme, les principes et standards présentés dans ce Livre blanc pourraient être réunis au sein d'une plateforme commune.

Cette plateforme n'aurait pas vocation à concentrer les données des citoyens, mais à faciliter l'accès aux informations, aux outils et aux services compatibles avec les principes de l'écosystème de confiance numérique.

Elle pourrait notamment permettre de consulter les FTN, afficher les Indices de Confiance Numérique, centraliser les preuves d'achat, accompagner l'exercice des droits et faciliter les échanges entre les différents acteurs, dans le respect des standards ouverts définis par l'Initiative HERMÈS.



5. une adresse numérique citoyenne permanente

L'adresse électronique est devenue un élément central de la vie quotidienne. Elle permet de communiquer, de récupérer un mot de passe, d'accéder à des services administratifs, de recevoir des factures, de gérer des abonnements ou encore de sécuriser des comptes personnels et professionnels.

Pourtant, cet outil essentiel repose presque exclusivement sur des entreprises privées, souvent étrangères. Un citoyen peut ainsi dépendre durant plusieurs décennies d'une adresse Gmail, Outlook, Yahoo ou Apple, sans aucune garantie réelle de pérennité, de souveraineté ou de continuité.

La perte, la suspension ou l'abandon d'une adresse électronique peut désorganiser une grande partie de la vie numérique d'une personne. Elle peut également compliquer l'accès à des comptes, à des documents ou à des démarches essentielles.

5.1. La proposition

Chaque citoyen devrait pouvoir disposer gratuitement d'une adresse électronique officielle, permanente et indépendante des grands fournisseurs commerciaux.

Cette adresse pourrait être attribuée par l'État ou par une autorité publique compétente, sous une forme telle que, par exemple : `identifiant-citoyen@belgium.be`

L'identifiant utilisé ne devrait toutefois jamais révéler directement le numéro de registre national ni une autre donnée sensible.

Cette adresse ne remplacerait pas obligatoirement les services privés. Chaque citoyen resterait libre d'utiliser Gmail, Outlook, Yahoo, Apple ou tout autre fournisseur. Elle constituerait toutefois un point de contact stable, sécurisé et durable, pouvant accompagner la personne tout au long de sa vie.

5.2. Principes fondamentaux

L'adresse numérique citoyenne devrait être :

- gratuite ;
- permanente ;
- indépendante d'un fournisseur commercial ;
- hébergée au sein de l'Union européenne ;
- protégée par des normes élevées de sécurité et de confidentialité ;
- accessible à partir de plusieurs appareils ;
- transférable vers un autre prestataire technique sans changement d'adresse ;
- accompagnée d'une procédure fiable de récupération d'accès ;
- facultative dans son usage quotidien, mais toujours disponible pour son titulaire.

5.3. Usages possibles

Cette adresse pourrait servir notamment à :

- communiquer avec les administrations ;
- recevoir des notifications officielles ;
- créer ou récupérer des comptes numériques ;
- recevoir des documents administratifs ;
- centraliser certains échanges liés à la santé, aux assurances ou à la fiscalité ;
- conserver une adresse stable en cas de changement d'opérateur ou de fournisseur ;
- faciliter la gestion de la vie numérique en cas de décès ou d'incapacité.

Le citoyen pourrait également choisir de rediriger les messages reçus vers l'adresse privée de son choix, tout en conservant son adresse officielle comme identité numérique permanente.

5.4. Protection de la vie privée

Une telle adresse ne devrait pas devenir un identifiant public universel permettant de suivre les activités d'une personne sur Internet.

Son utilisation devrait rester maîtrisée par le citoyen. Celui-ci pourrait disposer d'alias ou d'adresses secondaires afin d'éviter de communiquer son adresse principale à chaque service commercial.

L'adresse officielle ne devrait pas non plus être utilisée comme moyen d'authentification unique sans protections supplémentaires. Elle devrait être associée à une authentification forte et à des mécanismes de récupération sécurisés.

5.5. Gestion technique

L'État ne devrait pas nécessairement exploiter lui-même l'infrastructure technique.

Le service pourrait être confié, dans le cadre d'un marché public strictement encadré, à un ou plusieurs prestataires européens répondant à des exigences précises en matière de sécurité, de localisation des données, de continuité de service, d'interopérabilité et de réversibilité.

Le changement de prestataire technique ne devrait jamais entraîner de changement d'adresse pour le citoyen.

5.6. Bénéfices attendus

La création d'une adresse numérique citoyenne permettrait :

- de réduire la dépendance aux grandes plateformes étrangères ;
- d'améliorer la souveraineté numérique ;
- d'offrir une identité numérique stable à chaque citoyen ;
- de faciliter l'accès aux services publics ;
- de lutter contre la fracture numérique ;
- de simplifier la récupération des comptes et des données ;
- de garantir une continuité numérique tout au long de la vie ;
- de renforcer la protection des personnes les plus vulnérables.

5.7. Une première étape vers un socle numérique citoyen

À terme, cette adresse pourrait constituer le premier élément d'un véritable socle numérique public comprenant également :

- un coffre-fort documentaire sécurisé ;
- un espace de stockage minimal ;
- un outil de gestion des identifiants ;
- un dispositif de succession numérique ;
- un espace permettant de définir ses volontés concernant ses données après son décès.

De la même manière que chaque citoyen dispose d'une identité administrative reconnue, il devrait pouvoir bénéficier d'une identité numérique stable, souveraine et indépendante des intérêts commerciaux.



6. Accompagner les citoyens

La reconnaissance de nouveaux droits ne suffit pas à garantir leur exercice effectif. Pour que chaque citoyen puisse bénéficier pleinement des protections proposées dans ce Livre blanc, il est indispensable de l'accompagner dans la compréhension et l'utilisation des outils numériques.

À l'image de l'éducation civique ou de l'éducation routière, la citoyenneté numérique ne s'improvise pas. Elle s'apprend, s'entretient et nécessite un accompagnement adapté tout au long de la vie.

L'objectif n'est pas de former des experts en informatique, mais de permettre à chacun d'évoluer dans un environnement numérique avec autonomie, confiance et discernement.

6.1 Construire une véritable éducation à la citoyenneté numérique

L'enseignement du numérique ne devrait plus se limiter à l'apprentissage de logiciels ou à la découverte du fonctionnement d'un ordinateur.

Les jeunes grandissent aujourd'hui dans un monde où ils achètent, communiquent, s'informent, jouent, travaillent et créent principalement au travers de services numériques. Ils deviennent progressivement des citoyens numériques.

Cette évolution justifie la création d'un véritable enseignement de la citoyenneté numérique, intégré au parcours scolaire.

Celui-ci pourrait notamment aborder :

- les droits et devoirs du citoyen numérique ;
- l'identité numérique ;
- la protection des données personnelles ;
- les achats numériques, abonnements et licences ;
- la sécurité des comptes et des mots de passe ;
- les arnaques et manipulations en ligne ;
- l'esprit critique face aux contenus numériques ;
- l'intelligence artificielle et ses usages ;
- la propriété intellectuelle ;
- la gestion de son patrimoine numérique.

L'objectif n'est plus uniquement d'apprendre à utiliser un ordinateur, mais de comprendre le monde numérique dans lequel chacun évoluera toute sa vie.

6.2 Faire de la citoyenneté numérique une mission de proximité

La fracture numérique ne concerne pas uniquement l'accès à Internet ou aux équipements.

Elle concerne également la capacité à comprendre les services numériques, à effectuer des démarches administratives, à sécuriser ses comptes ou à exercer ses droits.

Chaque commune ou groupement de communes devrait pouvoir proposer un véritable service d'accompagnement à la citoyenneté numérique.

Ce service pourrait notamment :

- accompagner les démarches administratives en ligne ;
- expliquer les contrats et abonnements numériques ;
- assister les citoyens lors d'un changement de fournisseur ;
- aider à sécuriser leurs comptes ;
- informer sur les droits numériques ;
- orienter vers les services compétents en cas de litige.

L'objectif n'est pas de remplacer les services techniques existants, mais d'offrir un accompagnement humain accessible à tous.

6.3 S'appuyer sur un réseau de professionnels agréés

Les collectivités ne pourront pas répondre seules à l'ensemble des besoins.

Le Livre blanc propose donc la création d'un réseau de professionnels agréés de la citoyenneté numérique.

Ce réseau pourrait réunir :

- des informaticiens indépendants ;
- des entreprises spécialisées ;
- des associations ;
- des structures publiques ;
- des organismes de médiation.

Sous réserve du respect d'une charte commune, ces professionnels pourraient accompagner les citoyens dans des situations plus complexes :

- récupération de données ;
- changement d'écosystème numérique ;
- compréhension de licences ;
- récupération d'achats numériques ;
- assistance lors d'une perte d'accès à un compte ;
- accompagnement dans l'exercice des droits prévus par le présent Livre blanc.

Cette reconnaissance valoriserait également le rôle de l'informaticien comme acteur de confiance au service des citoyens.

6.4 Mobiliser les acteurs déjà présents sur le territoire

De nombreux acteurs jouent déjà un rôle essentiel dans l'accompagnement numérique.

Plutôt que de créer de nouvelles structures, il serait pertinent de renforcer leurs missions et de mieux coordonner leurs actions.

Parmi eux :

- les bibliothèques publiques ;
- les Espaces Publics Numériques (EPN) ;
- les maisons de quartier ;
- les centres culturels ;
- les associations d'éducation permanente ;
- les associations de consommateurs ;
- les CPAS et services sociaux ;
- les maisons de l'emploi ;
- les établissements scolaires et de formation pour adultes.

Ces structures pourraient accueillir des permanences, proposer des ateliers, organiser des séances d'information ou orienter les citoyens vers les professionnels compétents.

La citoyenneté numérique deviendrait ainsi une responsabilité partagée entre les pouvoirs publics, les professionnels et le tissu associatif local.

6.5 Sensibiliser tout au long de la vie

Le numérique évolue rapidement.

De nouveaux usages apparaissent chaque année, tandis que les risques, les technologies et les réglementations évoluent constamment.

L'accompagnement du citoyen ne peut donc se limiter à la période scolaire.

Des campagnes nationales de sensibilisation, des conférences locales, des ateliers pratiques et des ressources pédagogiques accessibles devraient être régulièrement proposés afin de maintenir un niveau de connaissance adapté aux évolutions de la société.

Comme pour la sécurité routière ou la santé publique, la prévention demeure le moyen le plus efficace de réduire les difficultés rencontrées par les citoyens.

6.6 Construire une culture commune du numérique

L'environnement numérique souffre aujourd'hui d'un manque de cohérence.

Chaque fournisseur utilise son propre vocabulaire, ses propres interfaces et ses propres conditions contractuelles.

Cette diversité constitue un obstacle à la compréhension des citoyens.

Le développement de standards communs, tels que la Fiche de Transparence Numérique (FTN), de pictogrammes harmonisés ou d'une terminologie partagée, contribuerait à rendre les services numériques plus lisibles et plus accessibles.

Une culture commune du numérique favoriserait la confiance, réduirait les incompréhensions et renforcerait l'autonomie des citoyens.

Faire de la citoyenneté numérique un pilier de l'éducation, de l'accompagnement et de la vie publique, afin que chaque citoyen puisse comprendre, exercer et défendre ses droits dans un environnement numérique en constante évolution.

Conclusion

Avec mon regard d'informaticien, je ressens aujourd'hui un manque : celui d'une vision d'ensemble. Les technologies progressent à un rythme remarquable, mais les garanties offertes aux citoyens, la lisibilité des services et l'accompagnement des utilisateurs demeurent trop souvent fragmentés.

La fracture numérique n'a pas disparu. Elle a simplement changé de visage. Elle ne concerne plus uniquement l'accès à un ordinateur ou à une connexion Internet. Elle touche désormais la compréhension des services numériques, la maîtrise de son identité en ligne, la protection de son patrimoine numérique, la gestion de ses données et l'exercice de ses droits.

Cette réalité concerne toutes les générations. Les plus jeunes grandissent dans un environnement numérique dont ils ne mesurent pas toujours les conséquences, tandis que les plus âgés peuvent se retrouver démunis face à des démarches devenues exclusivement numériques. Entre les deux, chacun peut être confronté, un jour, à une suspension de compte, à la perte d'un achat numérique ou à une décision automatisée difficile à comprendre.

Le numérique est devenu une composante essentielle de notre vie personnelle, professionnelle et citoyenne. Il mérite désormais un cadre de confiance à la hauteur de la place qu'il occupe dans notre société.

Ce Livre blanc ne prétend pas apporter toutes les réponses. Il constitue une première contribution à une réflexion qui ne pourra aboutir qu'en réunissant citoyens, entreprises, professionnels, associations et pouvoirs publics autour d'un objectif commun : construire un environnement numérique plus transparent, plus compréhensible et plus protecteur.

Parce que la confiance ne se décrète pas. Elle se construit.

Et il est peut-être temps de construire, ensemble, les fondations d'une véritable citoyenneté numérique.



À qui s'adresse ce Livre blanc ?

Ce Livre blanc s'adresse à toutes les personnes et organisations qui souhaitent contribuer à un environnement numérique plus transparent, plus respectueux et plus protecteur des citoyens.

Il s'adresse notamment :

- aux citoyens ;
- aux entreprises et éditeurs de services numériques ;
- aux associations de consommateurs ;
- aux professionnels du numérique ;
- aux établissements d'enseignement ;
- aux collectivités locales ;
- aux autorités nationales et européennes ;
- ainsi qu'à toute personne souhaitant participer à cette réflexion.

À propos de l'auteur

Thomas Brasseur est entrepreneur dans le domaine du numérique depuis plus de vingt ans.

Au fil de son parcours, il a accompagné plusieurs centaines de particuliers, d'entreprises et d'organisations dans leur transition numérique. Cette expérience de terrain l'a confronté à de nombreuses situations mettant en évidence les difficultés rencontrées par les citoyens face aux services numériques : perte d'accès à des comptes, achats numériques, licences, protection des données, interopérabilité ou encore absence de recours.

Convaincu que les droits des citoyens doivent évoluer au même rythme que les technologies, il est à l'origine de l'Initiative HERMÈS, une démarche ouverte visant à promouvoir un environnement numérique plus transparent, plus compréhensible et plus respectueux des citoyens.

Le présent Livre blanc constitue la première contribution de cette initiative et a vocation à nourrir une réflexion collective auprès des citoyens, des professionnels, des entreprises, des institutions et des pouvoirs publics.

www.droitsnumeriques.eu
info@droitsnumeriques.be

Version 1.0 — © 2026 Thomas Brasseur

Les propositions présentées dans ce Livre blanc ont vocation à alimenter la réflexion et le débat public autour de la protection des droits numériques des citoyens.

