



LA VALIDITE DES CONVENTIONS DE PREUVE AVEC DES CONSOMMATEURS A L'EPREUVE DE LA LME

Vers une remise en cause des conventions sur la signature électronique ?

- La **loi de modernisation de l'économie** du 4 août 2008 (LME) a modifié les dispositions relatives aux clauses abusives (1), et a introduit, à l'article R 132-1 du Code de la consommation, une disposition selon laquelle sont **présumées abusives** dans les contrats conclus avec des consommateurs, les clauses ayant pour effet d'« *imposer au non-professionnel ou au consommateur la charge de la preuve, qui, en vertu du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat* ».
- Aux termes de cette disposition, une **convention de preuve** avec un consommateur ne peut donc « présumer fiable » un dispositif de **signature électronique** qui ne répondrait pas aux exigences du Code civil telles que précisées par le décret du 30 mars 2001 (2).
- La signature électronique doit en effet reposer sur un dispositif fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte signé. La **présomption de fiabilité** repose sur des conditions de création, d'identification et d'intégrité.
- L'équivalence probatoire de l'écrit électronique à l'écrit papier implique de satisfaire la **double exigence d'identification** et d'**intégrité** de l'acte, cette dernière s'appliquant aux stades de sa création et de sa conservation.

Annexer une déclaration des pratiques d'archivage aux conditions générales

- Dans les contrats électroniques conclus par courriers électroniques, la **preuve du consentement** du consommateur dépendra de l'aptitude du professionnel à démontrer la fiabilité du dispositif de signature électronique mis en œuvre.
- Le **professionnel** qui entend opposer un acte électronique au consommateur et prétend lui donner une force probante équivalente à celle d'un écrit papier **doit prouver** que l'enregistrement et la conservation de cet acte répondent aux exigences d'identification et d'intégrité précitées.
- Si la convention de preuve ne peut plus avoir pour objet ou pour effet de **renverser la charge de la preuve** à l'égard du consommateur, il demeure nécessaire de détailler dans les contrats, les procédés d'identification, de souscription et de stockage des transactions pour en **établir la fiabilité**.
- Il apparaît indispensable qu'au-delà des dispositions contractuelles, le professionnel puisse établir que le système mis en œuvre répond à ces exigences. En pratique, il s'agira, pour lui de renvoyer à une **déclaration des pratiques d'archivage**, en application de la **norme française** sur l'archivage électronique (3).
- Une telle déclaration doit reposer sur des pratiques d'archivage électronique répondant aux exigences normatives, documentées par des audits réguliers. S'il entend donner une valeur contractuelle à cette déclaration, il devra l'**annexer aux conditions générales d'utilisation** du site de vente en ligne ou de démontrer que le consommateur en a effectivement pris connaissance, sous peine de nullité

L'enjeux

L'aménagement contractuel des règles de preuve ne doit pas se faire au détriment du consommateur.

(1) [Loi n° 2008-776 du 4-8-2008](#).

(2) Décr. 2001-272 du 30-3-2001.

Les conseils

► mettre en place un système « intègre » et « fiable » d'identification, de souscription et de stockage des transactions électroniques.

► annexer aux CGU, une déclaration des pratiques d'archivage.

(3) [NF Z 42-013 :2009](#).

[PHILIPPE BALLET](#)



LA CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES DOSSIERS MEDICAUX

Les obligations des professionnels de santé

- En **mai 2009**, le Conseil National de l'Ordre des médecins a diffusé un **rapport** à destination des **professionnels de santé**, sur la conservation et l'archivage des dossiers médicaux et de l'ensemble des éléments d'information relatifs aux patients (1).
- Le Conseil de l'ordre rappelle que la conservation de ce dossier répond à un **triple objectif** issu de l'article 45 du Code de déontologie médicale :
 - la continuité des soins ;
 - l'accès du patient aux informations qui le concernent, à sa demande (2) ;
 - la constitution de **moyens de preuve** en cas d'action en responsabilité médicale.
- Le Conseil de l'ordre préconise, sauf exception, une durée de conservation de **30 ans**, en l'absence de disposition législative sur ce point.
- En l'absence de prescription juridique déterminant la durée de conservation des archives des médecins libéraux, il a été d'usage de conseiller un archivage de 30 ans, même si la loi du 4 mars a ramené ce délai à 10 ans en matière de responsabilité. Le Conseil de l'ordre recommande de s'aligner sur le délai de **20 ans** retenu dans les établissements de santé.
- L'article précise que ce document doit être **conservé par le médecin, sous sa responsabilité**.

Les modalités d'un archivage électronique

- Qu'il s'agisse des dossiers « papiers » ou informatiques, ils doivent être conservés dans des conditions qui garantissent leur **confidentialité** et leur **intégrité**.
- Pour assurer l'intégrité d'un document numérique, le Conseil de l'ordre recommande d'opter pour des systèmes de **stockage optique, horodaté**, non réinscriptibles (**Worm**) ou disques magnétiques, rendus non réinscriptibles à l'aide d'un logiciel.
- Les documents doivent rester lisibles très longtemps ; il convient donc d'opter pour les **formats électroniques standardisés** (basés sur XML, PDF ou TIFF (pour les images)).
- Quand les documents archivés ne sont plus conformes, il peut être nécessaire de les convertir.
- Le support utilisé pour l'archivage doit lui aussi offrir des **garanties de pérennité**. Les supports non gravés, CD et DVD, n'offrent pas de garantie de pérennité.
- Le **disque optique numérique non réinscriptible** est la solution à privilégier, encore qu'on ne soit pas tout à fait assuré de la durée de vie, même des supports en verre au-delà de 5 à 10 ans.
- Quoiqu'il en soit, les professionnels de santé doivent tenir une **documentation** du processus d'archivage. Il s'agit d'une description précise des moyens mis en œuvre pour s'assurer que pendant l'ensemble de son cycle de vie, le document électronique n'aura pas subi de modifications susceptibles d'altérer son intégrité.
- Cette documentation doit être **régulièrement mise à jour** pour permettre d'optimiser en cas de litige la valeur probante du document.

Les enjeux

Assurer continuité des soins, satisfaire à la demande d'accès au dossier du patient – ou de ses ayants droit et servir de preuve, en cas de recherche en responsabilité.

(1) [Dossiers médicaux, conservation, archivage, CNOM mai 2009.](#)

(2) Depuis la loi du 4 mars 2002.

Les conseils

Après transmission et tri, le médecin a la responsabilité de la conservation de ses dossiers médicaux.

Qu'il s'agisse des dossiers « papiers » ou informatiques, ils doivent être conservés dans des conditions qui garantissent leur confidentialité et leur intégrité.

Il est indispensable de signaler au conseil départemental le sort et le lieu de conservation des dossiers.

[JEAN-FRANÇOIS FORGERON](#)
[ANNE-LISE BENEAT](#)



Communications électroniques

EVOLUTION DE LA DIRECTIVE RELATIVE AU SERVICE UNIVERSEL ET DROITS DES UTILISATEURS

La réforme du paquet télécom

▪ Dans le cadre de la **réforme du Paquet Télécom**, actuellement en cours de discussion au sein des instances communautaires, le Parlement européen a approuvé la **position commune** arrêtée par le Conseil sur les évolutions de la directive 2002/22/CE relative au service universel et aux droits des utilisateurs (1).

▪ S'agissant des **droits des utilisateurs**, les points principaux qui ont ainsi été amendés par le Parlement concernent :

- le renforcement des règles en matière d'**égalité d'accès** des utilisateurs **handicapés** aux services publics de téléphonie mobile : ces services doivent pouvoir être utilisés dans des conditions équivalentes par des personnes handicapées, sous réserve des adaptations nécessitées par le handicap ;

- l'augmentation du niveau de détail des **informations contractuelles** à fournir aux utilisateurs finals par les opérateurs de réseaux et les fournisseurs de services télécom, par exemple sur les limitations pouvant affecter certains services, sur les mesures prises pour réguler le trafic afin d'éviter les saturations de réseau ou la durée des contrats et leurs conditions de renouvellement ;

- la promotion du **numéro d'appel européen des services d'urgence** « 112 » et des numéros européens à valeur sociale commençant par « 116 » (par exemple le « 116000 » pour le signalement des disparitions d'enfants) ;

- la réduction à un jour ouvrable du **délai de portage des numéros** d'un opérateur vers un autre, l'adoption de mesures nationales pour éviter les portages non demandés et la sanction des opérateurs ou fournisseurs ayant ce type de pratiques ;

- l'interdiction des contrats d'une durée supérieure à 24 mois et la possibilité de souscrire à des offres d'une **durée maximale de 12 mois**.

Dans son avis portant sur la position commune du Conseil, la Commission indique qu'elle a été en mesure de reprendre l'ensemble des amendements ci-dessus, lesquels sont le fruit d'un compromis négociés avec le Conseil (2).

En France, la loi Châtel a anticipé la réforme du Paquet télécom

▪ Certaines des dispositions arrêtées par le Parlement ne sont pas sans rappeler celles déjà en vigueur en France, depuis la **loi du 3 janvier 2008** pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (**Loi Châtel**).

▪ Cette loi contient de nombreuses dispositions applicables aux contrats en cours d'exécution à la date du **1er juin 2008** dans le secteur de la téléphonie et de la vente à distance.

▪ Depuis cette date, sont désormais effectifs ;

- la **gratuité des temps d'attente** pour les appels dits « contraints » (hotlines, réclamations et SAV)

- la possibilité de **résilier les contrats** de téléphonie mobile d'une durée de deux ans à partir du 13ème mois, à condition de verser le quart du coût de l'abonnement restant dû.

- la limitation de la **durée maximale des contrats à 24 mois** ou l'obligation de proposer des offres de service pour une durée limitée à 12 mois.

▪ Elle prévoit également l'**interdiction de surtaxer des communications** permettant de suivre l'exécution d'une commande.

Les enjeux

Le projet de réforme du Paquet Télécom européen s'articule autour de 3 grands axes :

- mieux légiférer ;

- achever le marché unique des communications électroniques ;

- être au contact des citoyens.

(1) Parlement européen, session plénière 6-5-2009, [T6-0360/2009](#).

(2) Avis Commission sur la position du PE en deuxième lecture, 27-07-2009, [COM\(2009\)0421](#).

Les perspectives

La prochaine étape du processus législatif devrait être la nouvelle lecture du texte que le Parlement européen a prévu d'effectuer lors de sa séance du 14 décembre prochain.

(2) [Loi n°2008-3 du 3-1-2008](#).

[FREDERIC FORSTER](#)



BIENTOT UN DELIT D'USURPATION D'IDENTITE SUR INTERNET ...

Protéger l'identité numérique : un enjeu majeur

- La protection de l'identité numérique est devenue un enjeu majeur, que ce soit sur les plans technique, économique et juridique, qui conditionne le développement de l'économie numérique.
- L'**usurpation d'identité** numérique constitue dès lors un véritable **fléau**, quel que soit l'objectif poursuivi : escroquerie, désinformation, collecte de données sensibles, détournement de clientèle, etc.
- Si l'on s'en tient à la pratique du "**phishing**", ce sont des millions d'internautes piégés et des milliards d'euros de préjudice. Il s'agit de la technique par laquelle un **escroc** cherche à convaincre un internaute de lui communiquer ses données bancaires pour les utiliser à son profit.
- C'est dans ce contexte que le **projet de loi Loppsi** (loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure) (1) **crée un délit** qui punit d'**un an d'emprisonnement** le fait d'utiliser, sur un réseau de communication électronique, l'identité d'un tiers ou des données qui lui sont personnelles, en vue de porter atteinte à son honneur ou à sa considération ou de troubler la tranquillité de cette personne ou d'autrui.
- Alors que la législation actuelle limite le délit d'usurpation d'identité au fait de prendre le nom d'un tiers, dans des circonstances qui ont déterminé ou auraient pu déterminer contre celui-ci des poursuites pénales, le nouveau texte permet de **protéger l'utilisation de "données qui lui sont personnelles"** (coordonnées bancaires, log-in / mot de passe, "pseudo", nom de domaine, voire adresse IP).

L'utilisation frauduleuse de données à caractère personnel

- Le projet de loi Loppsi crée l'incrimination d'**utilisation frauduleuse** de données à caractère personnel de tiers sur un réseau de télécommunication.
- Par contre, le projet de texte ne précise toujours pas si les **personnes morales** (par opposition aux particuliers) peuvent bénéficier de cette protection.
- Que l'on soit un particulier ou une **entreprise**, protéger son identité numérique, c'est avant tout prendre conscience de ses enjeux et maîtriser la diffusion de ses données sur les réseaux, en particulier Internet.
- Cette maîtrise implique la mise en oeuvre de **trois principes** :
 - **sécurisation** des données et de leur diffusion (gestion de l'information sensible par le biais de chartes, politiques de sécurité, etc.) ;
 - **vérification** de la gestion de l'identité numérique (procédures de contrôle interne, veille sur Internet, etc.) ;
 - **réaction** en cas d'usurpation d'identité (identification des personnes responsables, suppression des contenus illicites, etc.).

Les enjeux

Lutter contre la cybercriminalité.

A ce jour, l'identité numérique n'est ni définie ni encadrée.

(1) [Projet de loi n° 1697](#) déposé le 27 mai 2009 à l'Assemblée nationale.

Les conseils

Protéger son identité numérique, c'est avant tout maîtriser la diffusion de ses données sur les réseaux, en prenant garde de ne pas divulguer d'informations confidentielles sur internet.

[MATHIEU PRUD'HOMME](#)

LA DEMATERIALISATION DES BULLETINS DE PAIE

Le bulletin de salaire électronique

- Depuis la loi du 12 mai 2009, dite de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures, l'employeur a la faculté, avec l'accord du salarié concerné, de remettre le **bulletin de salaire sous forme électronique** à la condition de **garantir l'intégrité des données** (1).
- L'enjeu est d'autant plus important que le bulletin de salaire est une **pièce justificative** que le salarié doit conserver, quasiment sans limitation de temps, ne serait-ce que pour faire valoir ses droits à la retraite.
- Pour autant, la loi ne précise pas les moyens à mettre en œuvre pour satisfaire cette exigence d'intégrité, ni même les conditions de recueil du consentement des salariés. Elle se contente d'exiger que l'intégrité soit assurée au stade de la remise.
- Compte tenu des dispositions du Code civil sur la valeur probante des documents électroniques issues de la **réforme du 13 mars 2000** et, tel que cela ressort des travaux parlementaires, le législateur a considéré qu'il suffisait de préciser les conditions de remise des bulletins aux salariés.
- Comme pour l'ensemble des documents sous forme électronique, l'**intégrité** doit être assurée **au stade de la création** et de la **conservation** des documents. Ce concept de cycle de vie de l'information ou ILM (*Information Lifecycle Management*) se retrouve parfaitement illustré dans le Code civil, qui subordonne l'**équivalence probatoire de l'écrit électronique** à l'écrit « papier », à la double condition que l'auteur du document soit dûment identifié et que le document soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (2).

Les éléments permettant de garantir l'intégrité des données

- Une lecture littérale de cette nouvelle disposition du Code du travail conduit, a priori, à privilégier le recours à la **signature électronique sécurisée**. Elle permet de garantir un lien avec le document de telle sorte que toute modification ultérieure soit détectable (3). En pratique, le recours à des formats de type **PDF** associés à la signature électronique permet de répondre à cette exigence.
- Pour autant, le recours à la signature électronique ne semble pas la seule voie possible ; en effet, la **norme** française relative à l'**archivage électronique** mise à jour en février 2009 (4) permet de répondre à l'exigence d'intégrité, sans pour autant recourir à la signature électronique, selon le type de support de stockage utilisé et le niveau de sécurité recherché.
- La norme est un **référentiel** permettant de déterminer les exigences fonctionnelles, organisationnelles et techniques pour répondre à l'exigence d'intégrité et d'organiser l'**auditabilité** du système mis en œuvre.
- La mise en œuvre de la dématérialisation des bulletins de salaires en interne, peut être une opportunité de mener une **expérience pilote** selon une méthodologie reproductible. La norme internationale sur le **records management** constitue un référentiel pertinent (5).
- Le **recensement** des exigences légales mettra en évidence la nécessité de respecter les dispositions du Code du travail relatives à l'introduction des nouvelles technologies, c'est-à-dire, en pratique d'informer et de consulter préalablement les représentants du personnel (6) et de veiller à la conformité avec la loi informatique et libertés.

Les enjeux

Compte tenu des économies escomptées, liées aux frais d'impression, de stockage et le cas échéant, d'envoi postal, l'introduction de cette nouvelle possibilité mérite de s'arrêter sur les conditions techniques susceptibles de répondre à l'exigence d'intégrité des bulletins de salaire électroniques.

(1) Art. L. 3243-2 Code du trav.

(2) Art. 1316-1 Code civ.

L'essentiel

La durée de conservation, par l'employeur, des bulletins de salaire passe à 5 ans (Art. L. 3243-4 Code du trav.).

La gestion électronique des documents facilite considérablement le classement de l'information et, par conséquent, l'aptitude à la retrouver.

(3) Décret n°2001-272 du 30-3-2001, art. 1.

(4) [NF Z 42-013 : 2009](#).

(5) ISO 15489-2 : 2001.

(6) Art. L. 2323-13 Code du trav.).

[PHILIPPE BALLET](#)



DELAI DE REMISE DES OFFRES : LES ACHETEURS PUBLICS DEVRONT SE MONTRER VIGILANTS

Respecter le principe d'égalité des candidats

- Au titre de l'égalité de traitement des candidats, les **délais** de remise des offres sont **très encadrés** par le droit de la commande publique.
- S'agissant notamment de la détermination du début du délai de remise des offres pour les procédures formalisées, c'est la **date d'envoi de l'avis** de publicité à la publication qui déclenche les délais de remise des candidatures et des offres.
- Le choix de la date de parution de l'avis dans les différentes publications comme point de départ du délai n'est pas apparu opportun, dans la mesure où les acheteurs publics ne maîtrisent pas les dates de publication dans les supports concernés.
- L'ensemble des délais concernant les procédures formalisées sont des **délais minimums**, qui doivent impérativement être respectés. Cependant, les difficultés rencontrées visent principalement les procédures adaptées, dont les délais sont librement définis par l'acheteur public. C'est pourquoi, nonobstant ce principe de liberté, la notion de **délai « correct »** a été retenue.
- Pour que les délais prévus soient imposés aux concurrents, encore faut-il que ces derniers aient eu un délai correct pour préparer et envoyer leurs offres. Aussi est-il nécessaire, en procédure formalisée ou adaptée, de **tenir compte de la complexité d'un projet**, pour déterminer un délai raisonnable, dont la durée peut être supérieure aux délais minimums.
- Le non-respect de cette exigence est susceptible de compromettre le respect du **principe d'égalité des candidats** : ainsi des délais trop courts sont-ils, en pratique, de nature à désavantager les entreprises de taille modeste, dont les services administratifs sont moins étoffés que d'autres entreprises de taille plus importante.

Veiller à une juste proportionnalité avec la complexité du dossier

- Le conseil d'Etat a rendu un arrêt qui **renforce l'obligation** pour les acheteurs publics, de veiller à une juste proportionnalité entre la complexité du dossier et le délai incombant aux candidats pour remettre leurs offres (1).
- Pour juger que le délai ouvert entre la date de publication de l'avis d'appel public à la concurrence et la **date limite** de remise de l'offre était **trop courte** pour assurer une publicité suffisante auprès des candidats ayant vocation à y répondre, « le **juge des référés** a pu, sans faire reposer son raisonnement sur une dénaturation des pièces du dossier, retenir que le délai ouvert entre la date de publication de l'avis d'appel public à la concurrence et la date limite de remise des offres était insuffisant, compte tenu du **montant du marché de 160 000 €** ».
- Les marchés de nouvelles technologies, en général, et les **marchés informatiques**, en particulier, sont concernés par cet arrêt du conseil d'Etat.
- Si les principes énoncés apparaissent légitimes, la décision peut surprendre les personnes publiques, s'agissant du point de départ du délai de remise des offres.
- Le conseil d'Etat retient en effet, pour les **procédures adaptées**, la date de publication et non la date d'envoi de l'avis, comme point de départ du délai de remise des offres. Cette disposition risque de conduire les acheteurs publics, qui ne maîtrisent pas les **délais de parution des différents annonceurs**, à devoir prendre une marge importante, en matière de délai de réponse des candidats.

Les enjeux

Renforcer les conditions relatives au délai « raisonnable » de remise des offres par les candidats pour respecter le principe d'égalité des candidats.

Les conseils

Les acheteurs publics doivent se montrer vigilants, lors du lancement de leurs marchés et prendre une marge importante tenant compte des délais de parution des différents annonceurs.

(1) [Conseil d'Etat, 5 août 2009.](#)

[FRANÇOIS JOUANNEAU](#)



LE PROJET LOPPSI FAIT REAGIR LA CNIL

Premier avis de la Cnil sur un projet de loi à être rendu public

- La Cnil vient de publier son avis sur le **projet de loi Loppsi** (loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure) (1). Cet avis revêt une importance particulière car c'est le premier **rendu public** sur le fondement de l'article 11 de la loi informatique et libertés modifiée par la loi du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures (2).
- Cet article, que la Cnil qualifie d'« *innovation nécessaire au débat démocratique* », prévoit désormais qu'à la demande du président de l'une des commissions permanentes de l'assemblée nationale, **l'avis de la Cnil sur tout projet de loi** peut être rendu public.
- La Cnil se prononce tout d'abord sur le dispositif de **captation de données** informatiques dans le cadre de la lutte contre la criminalité organisée.
- Elle rappelle que, s'il est impossible de réaliser un tri dans la collecte des données entre ce qui est utile ou non à la manifestation de la vérité, il convient néanmoins de **limiter le contenu** des procès verbaux aux seuls enregistrements utiles à la manifestation de la vérité, les séquences de vie privée étrangères aux infractions en cause ne devant en aucun cas être conservées dans le dossier de procédure.
- Elle ajoute également que la mise en place de dispositifs de **captation des données** dans des **points d'accès publics à internet** doit :
 - garantir la proportionnalité de la mesure de surveillance par rapport aux objectifs poursuivis ;
 - se faire en conciliant d'une part, la prévention des atteintes à l'ordre public et la recherche des auteurs des infractions et d'autre part, l'exercice des libertés constitutionnellement garanties parmi lesquelles le respect de la vie privée.

Les réserves de la Cnil

- La Cnil se prononce en outre sur les différentes modifications proposées par le projet de loi relativement à certains fichiers, notamment le **STIC** (système de traitement des infractions constatées) pour lequel il est prévu une **extension des données** potentiellement enregistrables aux données recueillies dans le cadre d'enquêtes sur les causes d'une mort ou d'une disparition.
- La Commission rappelle que ces données sont recueillies dans le cadre de procédures dans lesquelles il est seulement envisagé la possibilité qu'une infraction ait pu être commise, et qu'elles devront donc être **effacées** dès lors que l'enquête aura permis de retrouver la personne disparue ou d'écarter toute suspicion de crime ou de délit. Ces données devront en outre être clairement distinguées au sein du fichier par rapport aux autres données.
- La Cnil se positionne ensuite sur les **traitements d'analyse sérielle** (aux fins de lutte contre la récidive), que le projet de loi souhaite étendre à d'autres infractions que celles qui sont aujourd'hui concernées.
- Elle rappelle son **extrême réserve** sur ce projet ainsi que l'usage qu'elle ferait de ses missions de contrôle si ces dispositions venaient à être adoptées (contrôle a priori dans le cadre de l'avis qu'elle serait tenue d'émettre sur le traitement envisagé et contrôle a posteriori par des missions de vérification, sur place et sur pièces).
- La Cnil n'a pas été saisie de l'intégralité des dispositions du projet de loi, notamment des dispositions relatives à la **vidéoprotection**, sur lesquelles elle aurait pu éventuellement se prononcer.

L'enjeu

Avant la loi du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit, les avis de la Cnil étaient considérés comme des actes préparatoires du gouvernement et n'étaient de ce fait, jamais publics.

- (1) [Projet de loi n° 1697](#) déposé le 27 mai 2009 à l'Assemblée nationale.
(2) Loi 2009-526 du 12-5-2009.

Les perspectives

Cet avis est l'occasion pour la Cnil de préciser son aversion pour l'utilisation des fichiers judiciaires dans le cadre d'enquêtes de police administrative et de rappeler qu'« aucune décision produisant des effets juridiques à l'égard d'une personne ne peut être prise sur le fondement d'un traitement automatisé de données destiné à définir le profil de l'intéressé ou à évaluer certains aspects de sa personnalité ».

[EMMANUEL WALLE](#)

Propriété industrielle : contentieux

UNE DECISION INNOVANTE EN MATIERE DE TYPOSQUATTING

La captation de trafic par la redirection de noms de domaine

- Imaginative, une société W. V. avait réservé **trois noms de domaine** imitant le signe 2xmoinscher.com sur lequel une société T. de revente à distance d'objets neufs et d'occasion détient des droits à titre de marques, de nom commercial et de noms de domaine.
- Son ingéniosité tenait non pas à l'imitation en elle-même, mais au **système de redirection** qu'elle avait mis en place : redirection vers le site internet <http://www.2xmoinscher.com/> édité par la société T. Opération non désintéressée, à défaut d'être lucrative.
- La société W.V. s'était notamment **affiliée** à la société C. qui a créé un réseau constitué d'annonceurs (dont la société T.), et d'éditeurs de sites internet.
- L'affiliation permettait à la société W.V. d'être **rémunérée** par la société C. à chaque fois qu'un internaute visitait le site www.2xmoinscher.com en tapant une adresse composée avec les trois noms de domaine qu'elle avait enregistrés et qui correspondaient à des **fautes de frappe** par rapport à l'adresse exacte : 2xmoinschers.fr, 2moinscher.fr, 2xmoinscheres.com.
- La société C. est elle-même rétribuée par les annonceurs **en fonction du trafic généré**.
- Le tribunal de grande instance de Paris a **sanctionné ce montage**, le 2 avril 2009 (1) en estimant que la société W. V. avait capté indûment le trafic généré par les erreurs de saisie des internautes.

L'appropriation de la valeur économique des noms de domaine

- La motivation des juges mérite d'être examinée. Ils rejettent en effet le fondement de la contrefaçon de marques et de droit d'auteur ainsi que celui de l'atteinte au nom commercial pour retenir exclusivement celui de l'**atteinte aux noms de domaine** de la société T.
- Les juges condamnent la société W.V. pour s'être **appropriée la valeur économique des noms de domaine** enregistrés et exploités par la société T., qui a subi de ce fait un préjudice « tant matériel que moral tenant au versement par elle d'une rémunération injustifiée » à la société W.V..
- A cette fin, et entre autres motifs, ils soulignent que la société W.V. « *ne crée aucune valeur, mais se contente d'exploiter, sans son accord, celle que la société T. a su conférer à son site par son savoir-faire et ses investissements* ».
- Le mécanisme de redirection mis en place par la société W.V., aboutit en effet à une **captation** d'une partie du **trafic** du site internet de la société T.
- La société W. V. a été condamné à payer à la société T. la somme de **15 000 €** à titre de dommages-intérêts pour atteinte à ses noms de domaine, ainsi que la somme de **7500 €** au titre des frais de justice, auquel s'est ajouté le coût des constats réalisés par l'APP.
- L'appropriation de la valeur économique des noms de domaine constitue une **motivation innovante** et particulièrement intéressante dans des cas d'espèces où il n'existe pas d'agissements contrefaisants au sens strict des textes du Code de la propriété intellectuelle.

Les enjeux

Réorienter les internautes vers d'autres sites pour en capter indûment le trafic.

(1) TGI Paris 2-4-2009.

L'essentiel

La contrefaçon ne peut être retenue que lorsque la dénomination litigieuse sert à désigner un produit ou service identique ou similaire aux produits et services désignés par la marque imitée et crée un risque de confusion avec ces derniers.

CLAUDINE SALOMON
ANNE-SOPHIE CANTREAU



PREMIER BILAN DE L'APPLICATION DE LA LOI DE MODERNISATION DE L'ECONOMIE (LME)

Les dispositions simplifiant la vie des entreprises

- Un an après sa promulgation (1), la Ministre de l'économie et des Finances a dressé, le **29 juillet 2009 un premier bilan** portant sur les douze mesures phares de la loi de modernisation de l'économie (LME), dont cinq retiendront l'attention.
- La loi a créé le régime de l'**auto entrepreneur** afin de favoriser l'exercice d'activité économique indépendante (2). Un an après, **182 000 personnes ont adopté ce statut**. Le gouvernement a ouvert un [site de déclarations et d'information](#) pour permettre aux porteurs de projets de déclarer leur activité, adhérer en ligne ou simplement se documenter sur le nouveau régime.
- La loi a **plafonné les délais de paiement à 60 jours**, tout en permettant des dérogations (3). Un an après, les délais de paiement moyens entre entreprises ont **diminué de plus de 10 jours** et 39 accords dérogatoires ont été conclus et soumis à l'Autorité de la concurrence. Parmi ces 39 accords, 13 ont fait déjà l'objet d'un décret d'homologation. Pour les 26 autres accords, les avenants sont en préparation pour tenir compte des réserves formulées par l'Autorité.
- La LME a prévu plusieurs dispositions pour **simplifier la vie des PME**. Un an après, le dispositif mis en place a permis une diminution des coûts de gestion comptables et statutaires des petites entreprises grâce à :
 - la suppression de capital minimum pour créer une société par actions simplifiée (SAS) ;
 - l'autorisation des apports en industrie dans les SAS ;
 - la suppression du commissaire aux comptes pour les SAS non mères et non filles qui respectent certains critères (4) ;
 - la création d'une nouvelle norme d'expertise professionnelle adaptée aux petites sociétés pour l'exercice du commissariat aux comptes ;
 - la possibilité de recourir à la téléconférence dans les assemblées d'associés de SARL ;
 - la création de statuts types de plein droit, sauf exception, pour les EURL ;
 - la dispense de dépôt au greffe du rapport de gestion pour les EURL (5) ;
 - la possibilité de réserver aux PME innovantes, 15% des marchés publics de haute technologie, R&D et études technologiques d'un montant inférieur aux seuils des procédures formalisées.

Les dispositions favorisant le très haut débit

- La loi a institué une **Autorité de la concurrence** (6) qui, moins d'un an après sa création, est **opérationnelle**. Elle a examiné 16 cas de concentration, infligé 104 000 000 € de sanctions sur les pratiques anticoncurrentielles et remis tous les avis sur les 39 accords dérogatoires aux délais de paiement.
- La loi a fixé le cadre législatif pour un **déploiement harmonieux du très haut débit** en fibre optique (7). Un an après, un travail réglementaire très important a été mené :
 - une disposition permettant d'organiser le « **multifibrage** » des immeubles a été adoptée en première lecture au Sénat de la proposition de la loi relative à la lutte contre la fracture numérique ;
 - le **fibrage des immeubles** a continué de progresser à un rythme soutenu (plus de 40 % au cours du premier trimestre 2009).
- Pour accompagner ce cadre législatif, le Sénat a adopté en première lecture une **proposition de loi** relative à la lutte contre la fracture numérique dont plusieurs dispositions visent à favoriser le déploiement de la fibre optique (8).

L'essentiel

La loi de modernisation de l'économie (LME) a pour objectif de réformer en profondeur les structures de l'économie française.

(1) [Loi n° 2008-776 du 4-8-2008](#).

(2) Art. 1^{er}, LME.

(3) Art. 21, LME.

(4) Au moins 2 des 3 critères suivants : < 20 salariés, total du bilan < à 1 000 000 €, CA < à 2 000 000 €

(5) Un dispositif équivalent pour les petites sociétés est actuellement en deuxième lecture à l'Assemblée nationale.

Les perspectives

25 ordonnances et plus d'une centaine de mesures réglementaires ont été élaborées depuis la promulgation de la loi le 5 août 2008.

(6) Art. 95 à 97, LME.

(7) Art. 109 LME.

(8) [Adoptée par le Sénat le 20-7-2009](#).

[PIERRE-YVES FAGOT](#)

Bilan de compétences et professionnalisation

- Un arrêté du **31 juillet 2009** détermine les modalités pratiques du bilan de compétences des agents de l'Etat. Le bilan de compétences sert à définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.
- Un autre arrêté relatif à l'évaluation de la période de professionnalisation pour les agents de la fonction publique de l'État a également été publié au Journal officiel du **13 août 2009** (1).

Source

(1) [Arrêté du 31-7-2009](#), JO du 13-8-2009.

Simplification de l'accès à l'information sur les entreprises

- L'Institut national de la propriété industrielle (INPI) et le GIE Infogreffe ont signé, le 21 septembre dernier, un **accord de rationalisation** des systèmes de production et de diffusion de ces données, au service des utilisateurs.
- L'ensemble des données sera dorénavant accessible et uniforme pour toute la France sur le site www.infogreffe.fr (2).

(2) site www.infogreffe.fr

Vol de documents de l'entreprise par un salarié

- La production en justice, par un salarié, de documents appartenant à son employeur, est qualifiée de vol, si cette production n'a pas pour finalité d'**assurer sa défense** dans le cadre d'un litige prud'homal (3)

(3) [Cass. crim. 9-6-2009](#), pourvoi 08-86843.

Emploi des seniors : un site Internet guide les employeurs

- Un site internet dédié à l'emploi des seniors est désormais disponible (4).
- On y rappelle notamment l'**obligation** pour les entreprises (ou groupe d'entreprises) occupant au moins **50 salariés** de conclure ou d'établir un **plan d'action** sur l'emploi des seniors.
- À défaut, ces entreprises seront soumises, à compter du 1er janvier 2010, à une **pénalité financière** équivalente à 1 % de leur masse salariale.

(4) [Site internet emploi des seniors](#).

Contrôle des messageries électroniques des salariés

- Faute d'avoir été autorisée ou à tout le moins tolérée par l'employeur, l'**utilisation** à des fins personnelles de la messagerie électronique interne de l'entreprise mise à la disposition des salariés par l'employeur est en soi **fautive** dès lors qu'elle est **habituelle**, voire **systématique** (5).
- Sauf risque ou événement particulier, l'employeur ne peut ouvrir les **messages identifiés** par le salarié comme **personnels** contenus sur le disque dur de l'ordinateur mis à sa disposition qu'en présence de ce dernier ou celui-ci dûment appelé (6).

(5) C. Limoges ch. soc., 23-2-2009.

(6) Cass. soc., 17-6-2009, n° 08-40.274.

[ISABELLE POTTIER](#)
[MATHIEU PRUD'HOMME](#)



Indemnisation des préjudices

PREJUDICES DES SOCIETES DE PRODUCTEURS PAR MISE EN LIGNE D'ŒUVRES MUSICALES

Diffusion sans autorisation d'enregistrements musicaux pour écoute en ligne

- D'août 2005 à janvier 2008, une société a mis à disposition du public, sans autorisation, sur un **site internet** (« Radioblog »), un **logiciel** et un **moteur de recherche** permettant d'écouter de nombreux **enregistrements musicaux** protégés. Les utilisateurs ne pouvaient télécharger les titres (en principe), mais pouvaient constituer des « playlists » et les faire partager à partir d'autres sites ou par mail.
- Certains titres accessibles appartenait au répertoire social de deux sociétés de producteurs de phonogrammes chargées de défendre l'intérêt collectif de leurs membres. Un constat établi en 2007 relevait que plus de **25.818 titres de 138 artistes** inscrits au répertoire d'une des sociétés étaient mis à la disposition du public.
- Le Tribunal correctionnel saisi a jugé que les prévenus avaient commis des actes de **contrefaçon** sur le fondement des articles L 335-4 et L 335-2-1 du Code de la propriété intellectuelle.
- Pour chiffrer les préjudices des parties civiles, la décision rappelle les dispositions de l'article L 331-1-3 du même code : « pour fixer les dommages intérêts, la juridiction prend en considération les **conséquences économiques négatives**, dont le **manque à gagner**, subies par la partie lésée, les **bénéfices réalisés** par l'auteur de l'atteinte aux droits... », sans toutefois citer celles relatives au préjudice moral (« ...et le **préjudice moral** causé au titulaire de ces droits du fait de l'atteinte »).

Cause un préjudice correspondant au chiffre d'affaires du contrefacteur

- Concernant les **conséquences économiques négatives**, la décision relève que les agissements « mettent en péril la création artistique, la production musicale et la survie même des auteurs et des artistes-interprètes » et que « la prolifération de la contrefaçon sur internet » a un **impact sur l'emploi** dans le domaine du disque. Elle considère que le site internet en cause a manifestement contribué à cette situation, compte tenu de son succès (**20 millions de visites par mois avant la fermeture**) et qu'il en résulte un **manque à gagner** pour les titulaires des droits.
- Au sujet des **bénéfices réalisés** par les prévenus, le jugement constate que la société mise en cause a réalisé un **chiffre d'affaires** de 403.286 € en 2006 et de 686.469 € en 2007, au titre des recettes publicitaires. Ce chiffre d'affaires total, soit **1.089.755 €**, est retenu à titre de dommages et intérêts pour les parties civiles, dont l'indemnisation respective (871.804 € et 217.951 €) est fixée selon des critères non précisés. La décision ordonne par ailleurs la **fermeture définitive** de la société et ce sont le gérant de celle-ci et une autre personne privée impliquée dans la société, qui sont condamnés.
- Le **manque à gagner** causé par la contrefaçon est en principe évalué à partir de la **masse contrefaisante** et des **bénéfices** que les victimes auraient réalisés en exploitant la masse contrefaisante. L'analyse des bénéfices réalisés par les contrefacteurs est destinée à conforter ou adapter cette première évaluation. En l'espèce, le seul élément chiffré d'appréciation indiqué est le chiffre d'affaires du contrefacteur.

L'enjeu

Compte tenu de l'audience importante du site (maximum de 20 millions de visites mensuelles), et en considérant un taux de substitution de 1% seulement (100 visites = 1 titre vendu en moins), la perte pour l'industrie musicale pouvait s'élever à 200.000 titres par mois, soit plus de 2,4 millions de titres par an.

(1) TGI Paris, 31e ch., 3-9-2009, SCPP et SPPF c. Mubity.

Les conseils

L'évaluation des préjudices aurait donc pu être affinée en prenant en compte différentes hypothèses de taux de substitution, la marge moyenne réalisée par les producteurs sur les téléchargements légaux, la marge réalisée par les auteurs des faits, ou le nombre de titres, du répertoire des parties civiles, effectivement écoutés, si l'instruction avait permis de le déterminer.

[BERTRAND THORE](#)



Commet réussir un projet d'archivage électronique : 21 octobre 2009

▪ **Philippe Ballet** co-animera avec Monsieur **Michel Thomas**, consultant auditeur-expert du Groupe Serda-Archimag un petit-déjeuner débat consacré à la conduite d'un projet d'archivage électronique.

L'accroissement de la volumétrie des documents en entreprise oblige à repenser la politique d'enregistrement et de conservation des documents qui sont aujourd'hui majoritairement électroniques (« records »), à la fois pour maîtriser les coûts de stockage, garantir la sécurité de l'information, répondre aux exigences de contrôle interne et de conformité et préserver le patrimoine informationnel.

L'une des 1ères étapes d'un projet d'archivage réussi consiste à définir un périmètre des documents et activités concernées et à identifier les pré requis juridiques applicables à l'organisation, conformément à la norme ISO 15 489-2 sur le Records management.

A ce titre, de nombreuses dispositions légales ont une incidence sur les projets d'archivage électronique. Ainsi, la réforme de juin 2008 sur la prescription civile a réduit la prescription civile et commerciale de droit commun à 5 ans. Les exigences relatives à l'enregistrement et la conservation des documents électroniques issues de la réforme du droit de la preuve de mars 2000 ainsi que celles relatives aux contrats électroniques issues de la loi de juin 2004 (LCEN) n'excluent pas l'application de règlements spécifiques à certaines activités (archives publiques, règlements du CRBF ou de l'AMF).

Par ailleurs, la nouvelle norme NF Z 42-013 2009 sur l'archivage électronique admet désormais le recours aux supports réinscriptibles. Elle constitue un référentiel indispensable pour la conception, la mise en oeuvre et l'audit des systèmes d'archivage électronique.

Nous vous proposons, au cours d'un petit-déjeuner débat, de faire le point sur la gestion juridique d'un projet d'archivage électronique.

▪ Nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre présence avant le 9 octobre 2009 par courrier électronique en indiquant vos coordonnées et le nombre de personnes assistant au petit-déjeuner à l'adresse suivante : invitation-conference@alain-bensoissan.com ou en faxant le [bulletin d'inscription](#) au 01 41 33 35 36.

Sécurité des systèmes d'information, la nouvelle donne juridique : 18 novembre 2009

▪ **Eric Barbry** animera un petit-déjeuner débat consacré à la nouvelle donne juridique en terme de sécurité des systèmes d'information.

L'année 2009 marque à n'en pas douter une « nouvelle donne » dans le droit de la sécurité des systèmes d'information en plaçant « l'abonné » au cœur du dispositif, comme en témoigne la récente loi Hadopi ou encore le projet de loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure, Lopsi.

A titre d'exemple, l'article 11 de l'Hadopi modifiant l'article 336-3 du Code de la propriété intellectuelle prévoit que « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits (...) lorsqu'elle est requise ».

En environnement professionnel la personne titulaire de l'accès sera, sans nul doute, l'entreprise. De fait, c'est à elle qu'il appartient de veiller à ce que l'accès à internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation de nature à réaliser des actes de contrefaçon.

De même, la « nouvelle donne » se matérialise par un ensemble de nouvelles menaces qui dépassent de loin, le système d'information de l'entreprise. Il importe aujourd'hui tout autant de s'intéresser à ce qui se passe au sein du SI de l'entreprise, qu'à ce qui peut se dire à son sujet, au sein des réseaux sociaux, nouveau terrain de prédilection des pirates en tout genre ou des concurrents peu scrupuleux.

Nouvelles menaces, nouvelle donne, nouvelle régulation en termes de sécurité des systèmes d'information, sont les principaux thèmes qui seront abordés lors de notre prochain petit-déjeuner.

▪ Nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre présence avant le 18 novembre 2009 par courrier électronique en indiquant vos coordonnées et le nombre de personnes assistant au petit-déjeuner à l'adresse suivante : invitation-conference@alain-bensoissan.com ou en faxant le [bulletin d'inscription](#) au 01 41 33 35 36.

Hadopi 2 à peine votée et déjà contestée...

- La loi relative à la protection pénale de la propriété littéraire et artistique sur Internet (« Hadopi 2 ») a été définitivement votée le **15 septembre** dernier par l'Assemblée nationale.
- Elle complète la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet (« Hadopi 1 »). Elle vient d'être soumise au Conseil constitutionnel **28 septembre** dernier (1).

Pandémie grippale : dispense de déclaration des PCA

- La Cnil dispense de déclaration les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de **plans de continuité d'activité** relatifs à une pandémie grippale mis en œuvre par des employeurs publics et privés (2).

Gestion des archives publiques ou privées

- Parmi les **cinq décrets du 17 septembre 2009**, relatifs à la gestion des archives publiques ou privées et publiés le 18 septembre, l'un d'entre eux vient préciser les modalités d'application de loi du 15 juillet 2008 qui ont consacré la possibilité d'**externaliser** les archives courantes et intermédiaires, tout en instaurant un régime d'**agrément** préalable des tiers archiveurs (3).

Instauration du délégué interministériel à l'intelligence économique

- Il est institué un délégué interministériel à l'intelligence économique placé auprès du secrétaire général du ministère chargé de l'économie (4). Il est chargé d'élaborer et de proposer la **politique publique d'intelligence économique**.

Marchés publics : recours à la transaction en cas de litige

- **Circulaire du 7 septembre 2009** relative au recours à la transaction pour la **prévention** et le **règlement des litiges** portant sur l'exécution des contrats de la commande publique (5).

Réforme des restrictions verticales

- La Commission européenne a lancé, cet été, une **consultation publique**, ouverte jusqu'au 28 septembre 2009, sur la révision du règlement d'exemption sur les accords verticaux qui expire le 31 mai 2010.

Source

(1) [Saisine 2009-590 DC du 28-09-2009.](#)

(2) [Délib. n° 2009-476 de la Cnil du 10-9-2009.](#)

(3) Décr. [n° 2009-1123](#); [n° 2009-1124](#); [n° 2009-1125](#); [n° 2009-1126](#) et [n° 2009-1127](#).

(4) Décr. [n° 2009-1122 du 17-09-2009.](#)

(5) [Circulaire du 7-9-2009.](#)

(6) Bruxelles, [communiqué IP/09/1197.](#)

Directeur de la publication : Bensoussan Alain
Rédigée par les avocats et juristes d'ALAIN BENSOUSSAN SELAS
Animée par Isabelle Pottier, avocat
Diffusée uniquement par voie électronique
ISSN 1634-071X
Abonnement à : paris@alain-bensoussan.com



La dématérialisation, un marché qui a le vent en poupe !

Anne BOUGET, Chargée d'études SerdaLAB (*)

Pouvez-vous nous présenter brièvement l'activité de serdaLAB ?

serdaLAB est le laboratoire d'études, de veille et de prospective du groupe Serda spécialisé dans les logiques et systèmes d'organisation de la Mémoire et du Savoir des organisations. Il veille et étudie les enjeux, les besoins et les tendances des marchés, à travers des thématiques telles que l'archivage, la gestion de contenu, l'information électronique professionnelle, la dématérialisation ou encore la veille et les moteurs de recherche sur internet. L'analyse des marchés et des tendances dans les domaines précités (études de marchés multi clients et sur mesure, adaptée à une problématique précise) est l'activité principale du laboratoire. Les deux autres activités concernent l'organisation de colloques organisés depuis 2007, en partenariat avec l'université La Sorbonne Paris IV et l'organisation d'un concours étudiant « Mémoire et savoir à l'ère du numérique ».

Avant d'aborder les tendances, pouvez-vous nous dire quelques mots du marché de la dématérialisation ?

L'étude que nous venons de réaliser prend en compte les deux aspects de la dématérialisation. Le premier est la numérisation des documents « papier », à des fins soit de stockage et de recherche de documents, soit d'extraction de données pour alimenter le système d'information de l'entreprise. Le second aspect est l'échange de documents « natifs » électroniques. Le marché est quant à lui, constitué des éditeurs de solutions logicielles, des prestataires de services, des intégrateurs et des sociétés de services en ingénierie informatique, de tiers de confiance, et de sociétés de conseils et assistance à maîtrise d'ouvrage. C'est un marché en croissance de 9% en 2007. Malgré un contexte économique défavorable, il y a une forte demande depuis la loi du 13 mars 2000 qui confère la même valeur probante au document électronique qu'au papier. Le marché bénéficie d'un environnement très favorable avec le plan de développement de l'économie numérique, le développement des bibliothèques numériques et la dématérialisation des échanges avec l'administration (téléprocédures). Les projets dans le secteur public se multiplient, depuis la mise en place de la révision générale des politiques publiques (RGPP) en 2007. Ce sont des projets plus longs et beaucoup plus coûteux que dans le secteur privé.

Quelles sont les grandes tendances 2009-2010 de la dématérialisation et des échanges sécurisés ?

Les factures sont les documents les plus dématérialisés actuellement. Les éditeurs de plates formes de dématérialisation comme Deskom ou B-Process sont en forte croissance. De plus en plus d'éditeurs et de prestataires se positionnent sur ce marché. La dématérialisation du courrier entrant (tout type de documents, structurés ou non, à multiples formats) se développe également avec des acteurs comme A2IA et Athic. Parmi les autres tendances, on observe que les éditeurs proposent de plus en plus leurs solutions en mode hébergé (SaaS) qui présente de nombreux avantages pour les entreprises, en particulier pour les PME : pas d'infrastructure, ni de maintenance et un déploiement très rapide. Par ailleurs, contrairement à ce que l'on pourrait croire, les premières motivations qui ressortent de notre enquête, réalisée auprès de 134 organisations publiques et privées en juin 2009, ne sont pas économiques. Elles ont trait à une meilleure gestion de l'information en interne (améliorer le partage et la circulation de l'information) ; la réduction des coûts et les gains de productivité n'arrivent qu'en seconde position. Les principaux freins sont liés au facteur humain avec une résistance au changement et une forte culture papier. Enfin, il y a encore des freins techniques liés à la pérennité des archives, aux problèmes de relecture dans le temps (notamment, les questions de migrations informatiques) et des freins liés à la méconnaissance ou à l'incompréhension du cadre légal.

(*) [SerdaLAB](#) (**) Etude SerdaLAB, « [Dématérialisation et échanges sécurisés : le marché et les besoins 2009-2010](#) », juillet 2009.