

06.01.2016

Environnement réglementaire concernant les plateformes, les intermédiaires en ligne, les données et l'informatique en nuage ainsi que l'économie collaborative

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Objectifs et informations générales

Les points de vue qui sont exprimés dans le présent document de consultation publique ne doivent pas être interprétés comme reflétant la position officielle de la Commission européenne. Toutes les définitions figurant dans le présent document sont fournies aux seules fins de la consultation publique et sont sans préjudice des autres définitions que la Commission pourrait utiliser en vertu de la législation de l'UE actuelle ou future, ni de toute révision, par la Commission, des définitions concernant le même sujet.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la déclaration spécifique relative à la protection de la vie privée jointe à la consultation pour savoir comment seront traitées vos données à caractère personnel et votre contribution.

Cette consultation publique sera clôturée le 30 décembre 2015 (12 semaines à partir du jour où toutes les versions linguistiques ont été mises à disposition).

Veillez remplir cette partie de la consultation publique avant de passer aux autres parties.

- Les participants souffrant d'un handicap peuvent demander le questionnaire au format .docx et envoyer leurs réponses par courrier électronique à l'adresse suivante:
CNECT-PLATFORMS-CONSULTATION@ec.europa.eu.
- Si vous êtes une association représentant plusieurs organisations et avez l'intention de recueillir l'avis de vos membres en leur diffusant le questionnaire, veuillez nous envoyer une demande par courrier électronique et nous vous ferons parvenir le questionnaire au format .docx. Toutefois, nous vous demandons de soumettre la synthèse des réponses à l'aide de «EU Survey». Dans ces circonstances, nous ne prendrons pas en considération les réponses soumises par d'autres moyens que «EU Survey».
- Si vous souhaitez soumettre des documents de prise de position ou d'autres informations en plus de celles que vous fournissez à la Commission dans «EU Survey», veuillez les envoyer à l'adresse CNECT-PLATFORMS-CONSULTATION@ec.europa.eu en rappelant le numéro d'identification du dossier qui s'est affiché lorsque vous avez terminé de remplir le questionnaire en ligne. Cela permet à la Commission d'identifier correctement votre contribution.
- Compte tenu du volume que représente la présente consultation, il se peut que vous souhaitiez télécharger une version PDF du questionnaire avant de répondre à l'enquête en ligne. Dans ce cas, sachez que

la version PDF contient toutes les questions possibles et que, lorsque vous répondrez à l'enquête en ligne, vous ne verrez pas toutes les questions, mais uniquement celles correspondant à la catégorie de participant que vous aurez choisie et aux choix que vous aurez faits en répondant aux questions antérieures. * Veuillez indiquer à quel titre vous participez à la présente consultation:

- Particulier
- Association ou organisation représentant les consommateurs
- Association ou organisation représentant les entreprises
- Association ou organisation représentant la société civile
- Plateforme en ligne
- Entreprise, y compris fournisseur utilisant une plateforme en ligne pour fournir des services Autorité publique
- Institut de recherche ou groupe de réflexion
- Autre

* Veuillez préciser le type de plateformes en ligne que vous représentez, décrire brièvement la plateforme en ligne et indiquer son nom et son adresse Internet:

1500 caractère(s) maximum

* Veuillez décrire brièvement la nature de vos activités, les principaux services que vous fournissez et votre relation avec le(s) plateforme(s) que vous utilisez pour fournir vos services:

3000 caractère(s) maximum

* Êtes-vous une PME ou une micro-entreprise?

- Oui
- Non

* Veuillez préciser:

100 caractère(s) maximum

* Veuillez indiquer votre pays de résidence:

- Autriche
- Belgique
- Bulgarie
- République tchèque
- Croatie
- Chypre
- Allemagne
- Danemark
- Estonie
- Grèce
- Espagne
- Finlande
- France
- Hongrie
- Irlande
- Italie
- Lituanie
- Luxembourg
- Lettonie
- Malte
- Pays-Bas
- Pologne
- Portugal
- Roumanie
- Slovaquie
- Slovénie
- Suède
- Royaume-Uni
- Pays non membre de l'UE

* Veuillez préciser le pays non membre de l'UE:

* Veuillez fournir vos coordonnées (nom et adresses postale et électronique):

Fédération Bancaire Française 18 rue Lafayette 75440 Cedex 09

* Votre organisation est-elle inscrite au registre de transparence de la Commission européenne et du Parlement européen?

Remarque: si vous ne répondez pas à ce questionnaire en tant que particulier, veuillez vous inscrire au registre de transparence. Si votre organisation/institution répond au questionnaire sans s'être inscrite au registre, la Commission considérera ses réponses comme celles d'un particulier et les publiera comme telles.

- Oui
- Non
- Sans objet

* Veuillez indiquer votre numéro d'inscription au registre de transparence:

Si vous êtes un acteur économique, veuillez indiquer le code NACE qui correspond le mieux à l'activité que vous exercez. [Vous trouverez ici la classification NACE.](#)

Tout texte contenant entre 3 et 5 caractères sera accepté

La nomenclature statistique des activités économiques de la Communauté européenne, abrégée en NACE, est la classification des activités économiques dans l'Union européenne (UE).

* Je m'oppose à la publication de mes données à caractère personnel:

- Oui
- Non

Veuillez fournir une brève justification: 1000

caractère(s) maximum

Cette consultation, de par son périmètre, aborde des points et thèmes concernant plus particulièrement les consommateurs à titre particulier, les opérateurs animant des plateformes voir des professionnels dont l'activité entraîne une interaction plus ténue avec des plateformes en ligne. La profession a pris le parti de ne répondre qu'aux questions et thèmes de cette consultation en lien avec son activité.

En préambule, la profession souhaite souligner son adhésion à l'idée d'un marché du numérique unique qui, par le réel gisement de nouvelles activités qu'il représente est une source importante de développement potentiel pour l'ensemble des secteurs d'activité, de croissance et de développement de l'emploi en Europe.

Pour autant, il lui semble important que les instances européennes restent vigilantes quant au choix des sujets sur lesquels elles souhaitent intervenir sous forme d'orientation ou de réglementation. En effet si l'ouverture des marchés au numérique nécessite une certaine harmonisation des pratiques, il est important que les règles définies au niveau des instances européennes poursuivent le but d'aménager et de sauvegarder un environnement concurrentiel équivalent entre les acteurs économiques déjà présents et les nouveaux acteurs du marché. Les autorités européennes doivent en particulier veiller à assurer aux consommateurs un niveau de

sécurité comparable sur leurs données et leurs transactions de paiement quelques soit l'acteur en étant détenteur.

Par ailleurs, il semble aussi important à la profession d'assurer une convergence et une harmonisation entre les différents textes en cours de finalisation au niveau européen et en lien avec la digitalisation de l'économie, la protection des données et la DSP2. Cela permettra d'assurer une plus grande efficacité des différentes dispositions prévues en s'assurant de leur complémentarité et éviter des développements informatiques importants pouvant s'avérer rapidement obsolètes.

La profession recommande également d'analyser si les textes existants- par exemple sur la protection du consommateur, la directive e-commerce, ou en cours, tel le nouveau règlement sur la protection des données personnelles, ne couvrent pas déjà les sujets identifiés afin de ne pas créer de nouvelles réglementation superflues et de ne pas construire de barrières artificielles entre différents canaux et modes de distribution.

Enfin, la profession souhaite attirer l'attention de la Commission sur la nécessité de tenir compte des spécificités des différents Etats membres et des conséquences néfastes que pourraient avoir des dispositions trop rigides et ayant pour finalité d'aboutir, par souci d'harmonisation, à une standardisation des produits services trop poussée peu propice à l'innovation et pouvant entraîner des coûts élevés sans rapport avec les gains attendus.

Plateformes en ligne

RÔLE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DES PLATEFORMES EN LIGNE

Êtes-vous d'accord avec la définition de «**plateforme en ligne**» suivante?

On entend par «plateforme en ligne» une entreprise active sur des marchés bifaces (ou multifaces), qui utilise Internet pour permettre des interactions entre au moins deux groupes distincts, mais interdépendants, d'utilisateurs de façon à créer de la valeur pour au moins l'un des groupes. Certaines plateformes sont aussi considérées comme des prestataires de services intermédiaires.

On peut citer, à titre d'exemple, les moteurs de recherche généralistes (p. ex. Google, Bing), les outils de recherche spécialisés (p. ex. Google Shopping, Kelkoo, Twenga, GoogleLocal, TripAdvisor, Yelp,), les annuaires commerciaux géodépendants ou certaines cartes (p. ex. Google ou Bing Maps), les agrégateurs d'informations (p. ex. Google News), les marchés en ligne (p. ex. Amazon, eBay, Allegro, Booking.com), les plateformes audiovisuelles et musicales (p. ex. Deezer, Spotify, Netflix, CanalPlay, Apple TV), les plateformes de partage de vidéos (p. ex. YouTube, Dailymotion), les systèmes de paiement (p. ex. PayPal, Apple Pay), les réseaux sociaux (p. ex. Facebook, LinkedIn, Twitter, Tuenti), les boutiques d'applis (p. ex. Apple App Store, Google Play) ou les plateformes d'économie collaborative (e.g. AirBnB, Uber, TaskRabbit, BlaBlaCar). Cette définition ne couvre pas les fournisseurs d'accès Internet.



Oui



Non

*Veuillez indiquer les modifications que vous apporteriez à la définition: 1000

caractère(s) maximum

La définition proposée pour la notion de plateforme en ligne si elle précise les éléments pris en compte pour déterminer si un dispositif entre ou non dans le périmètre souhaité par la Commission, reste toutefois insuffisante car elle est très large. Elle peut s'appliquer à un ensemble très hétérogène d'organisation, comme le souligne les différents exemples repris pour l'illustrer. Il semble nécessaire à la profession que la liste des dispositifs entrant dans le périmètre défini par la notion de plateforme on line soit précisé de manière exhaustive afin de lever toute ambiguïté et mauvaise compréhension.

Par ailleurs, les différents statuts de plateformes en ligne issus de la directive e-commerce de 2000 et transposés en France par la Loi pour la Confiance en l'économie numérique paraissent toujours répondre aux différents sujets et il n'apparaît pas utile de créer une nouvelle catégorie non définie juridiquement et source d'incertitude pour les acteurs.

Par ailleurs, compte tenu des particularités de chaque activité, il semble nécessaire qu'une prise en compte de leur spécificité soit de mise afin de leur adapter les dispositions des réglementations potentielles à venir.

- permettent d'accéder plus aisément à l'information
- facilitent la communication et l'interaction
- élargissent le choix de produits et de services
- contribuent à la transparence des prix et permettent de comparer les offres accroissent la confiance entre pairs à l'aide de certains mécanismes (c.-à-d. classements, avis, etc.)
- font baisser le prix des produits et services
- font baisser le coût supporté par les fournisseurs pour trouver des clients
- contribuent au rapprochement de l'offre et de la demande créent de nouveaux marchés ou débouchés commerciaux
- permettent de s'acquitter des obligations en matière de ventes transfrontalières
- permettent de partager les ressources et de mieux les affecter autres: *Veuillez préciser:

100 caractère(s) maximum

Avez-vous rencontré des problèmes, ou avez-vous connaissances de problèmes qu'ont rencontrés des **consommateurs** ou **fournisseurs**, en utilisant des plateformes en ligne?

On entend par «consommateur» toute personne physique qui utilise une plateforme en ligne à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

On entend par «fournisseur» tout professionnel, ou particulier à titre non professionnel, qui utilise une plateforme en ligne pour fournir des services à des tiers sous sa propre marque (nom) et celle de la plateforme.

- X Oui
- Non
- Je ne sais pas

Veillez énumérer les problèmes que vous avez rencontrés, ou dont vous avez connaissance, par ordre d'importance et, si possible, fournir des explications complémentaires:

3000 caractère(s) maximum

Des plateformes de paiement extérieures au système bancaire peuvent présenter des failles de sécurité du fait de demandes et d'utilisation d'informations confidentielles et sensibles sur les consommateurs relatives notamment aux identifiants et mots de passe des clients, numéros de compte bancaires et nom du client et qui peuvent être utilisées frauduleusement. La profession bancaire constate une augmentation du nombre de fraude sur les paiements car toute donnée non définie comme sensible d'un point de vue réglementaire ou non ou mal protégée peut être récupérée frauduleusement. Or la confiance des consommateurs est un élément déterminant du développement durable de l'économie numérique.

Comment pourrait-on régler ces problèmes au mieux?

- par la dynamique du marché
- par des mesures réglementaires
- par des mesures d'autorégulation
- par une combinaison des éléments ci-dessus

TRANSPARENCE DES PLATEFORMES EN LIGNE

Pensez-vous que les plateformes en ligne devraient garantir, en ce qui concerne leurs propres activités et celles des **professionnels** qui les utilisent, une plus grande transparence relativement aux:

a) informations exigées par le droit de la consommation (par exemple. les coordonnées du fournisseur, les principales caractéristiques du produit, le prix total comprenant les frais de port et les droits des consommateurs, tels que le droit de rétractation)?

On entend par «professionnel» toute personne physique ou morale qui utilise une plateforme en ligne à des fins commerciales ou professionnelles. Les professionnels sont notamment soumis au droit européen de la consommation pour ce qui est de leurs relations avec les consommateurs.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

b) informations obtenues en réponse à une recherche effectuée par l'utilisateur, en particulier les cas où les résultats affichés font l'objet d'un parrainage?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

c) informations sur l'identité réelle du fournisseur proposant des produits ou services sur la plateforme?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

d) informations visant à décourager les fournisseurs professionnels de recourir à des pratiques commerciales trompeuses, notamment aux faux avis?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

e) à votre avis, y a-t-il d'autres informations que les plateformes en ligne devraient être tenues d'afficher?

500 caractère(s) maximum

Les plateformes en ligne devraient respecter les textes existants en matière de protection du consommateur.
Dans un devoir de transparence, les plateformes devraient par exemple informer les consommateurs des liens capitalistiques les liant à des fournisseurs et préciser les impacts de ces liens sur le classement et la présentation des contenus présentés à la clientèle. Des initiatives réglementaires intéressantes sont en cours dans le cadre des propositions législatives du projet de loi « pour une république numérique » sur les obligations de loyauté et de transparence des plateformes en ligne.

Avez-vous constaté que des informations affichées par la plateforme (par exemple des messages publicitaires) ont été adaptées aux intérêts ou caractéristiques reconnaissables de l'utilisateur?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

Trouvez-vous que les informations fournies par les plateformes en ligne sur leurs conditions d'utilisation sont suffisantes et compréhensibles?

- Oui
 Non

* Quel type d'informations complémentaires, et dans quel format, trouveriez-vous utile d'avoir?

Veillez expliciter votre réponse et indiquer toute bonne pratique dont vous avez connaissance:

1500 caractère(s) maximum

L'adaptation des offres commerciales au consommateur fait partie des bonnes pratiques. Néanmoins, il est nécessaire de veiller à ce que le consentement du consommateur ait été recueilli et à la façon dont la collecte des données a été effectuées. Le projet de règlement Européen sur la protection des données personnelles qui vient de faire l'objet d'un accord en trilogue permet de clarifier ce sujet.

Trouvez-vous que les systèmes de réputation (p. ex. classements, avis, certificats, labels de confiance) et autres mécanismes de confiance utilisés par les plateformes en ligne sont en général fiables?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

* Veuillez expliquer comment la transparence des systèmes de réputation et autres mécanismes de confiance pourrait être accrue:

1500 caractère(s) maximum

Quels sont les principaux avantages et inconvénients des systèmes de réputation et autres mécanismes de confiance utilisés par les plateformes en ligne? Veuillez décrire leurs principaux avantages et inconvénients:

1500 caractère(s) maximum

Ces systèmes concentrent les avis sur les 3 ou 4 entreprises citées en premier. Ils ne sont pas gage de fiabilité du fait qu'ils peuvent parfois s'appuyer sur des systèmes de labellisation captifs ou d'avis qui peuvent être achetés. De plus, représentant un élément central pour l'existence même des opérateurs, les informations qui y sont reprises peuvent parfois donner lieu à des interventions sur leur contenu de nature à remettre en cause leur qualité.

UTILISATION DES INFORMATIONS PAR LES PLATEFORMES EN LIGNE

À votre avis, les informations fournies par les plateformes en ligne sont-elles suffisantes et accessibles en ce qui concerne:

a) les données à caractère personnel et non personnel qu'elles recueillent?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

b) l'utilisation qui est faite des données à caractère personnel et non personnel recueillies, y compris leur échange avec d'autres plateformes et acteurs de l'économie de l'Internet?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

c) l'adaptation des prix, par exemple par tarification dynamique, et des conditions en fonction des données recueillies sur l'acheteur (consommateur et professionnel)?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

Veuillez expliquer votre choix et indiquer toute bonne pratique dont vous avez connaissance:

1500 caractère(s) maximum

Le projet de règlement sur la protection des données personnelles traite ce sujet en recherchant un équilibre entre la protection du consommateur et la capacité à développer de nouveaux modèles économiques et offres pour les clients.

Veillez faire part de vos remarques générales ou de vos idées concernant l'utilisation des informations par les plateformes en ligne:

3000 caractère(s) maximum

RELATIONS ENTRE LES PLATEFORMES ET LES FOURNISSEURS / PROFESSIONNELS / DÉVELOPPEURS D'APPLICATIONS OU TITULAIRES DE DROITS SUR DU CONTENU NUMÉRIQUE

Veillez fournir la liste des plateformes en ligne avec lesquelles vous entretenez des relations commerciales régulières et indiquer dans quelle mesure votre activité en dépend (sur une échelle de 0 à 3). Veillez indiquer la situation dans laquelle se trouve votre entreprise, ou l'entreprise que vous représentez, et fournir des exemples récents tirés de votre expérience professionnelle:

	Nom de la plateforme en ligne	Dépendance (0: non dépendante, 1: dépendante, 2: très dépendante)	Exemples tirés de votre expérience professionnelle
1			
2			
3			
4			
5			

À quelle fréquence êtes-vous confronté(e) aux pratiques suivantes dans vos relations commerciales avec des plateformes?

La plateforme en ligne...

* On entend par «clause de parité» une disposition figurant dans les conditions d'utilisation d'une plateforme en ligne, ou dans un contrat individuel entre une plateforme en ligne et un fournisseur, en vertu de laquelle le prix, la disponibilité et d'autres conditions relatives à un produit ou service proposé par le fournisseur sur la plateforme en ligne doivent être équivalents à ceux de l'offre la plus avantageuse du fournisseur dans d'autres circuits de distribution.

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
me demande d'utiliser exclusivement ses services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
applique des clauses de parité*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
applique des tarifs non transparents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

facture des frais sans contre-prestation correspondante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
applique des conditions générales que je trouve déséquilibrées et que je n'ai pas la possibilité de négocier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
modifie unilatéralement les conditions contractuelles sans vous le notifier en bonne et due forme ou vous permettre de résilier le contrat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
limite l'accès à certaines données ou les fournit dans un format non exploitable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
impose des contraintes importantes concernant la présentation de votre offre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
présente les fournisseurs/services de façon biaisée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
refuse l'accès à ses services si certaines restrictions ne sont pas acceptées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
promeut ses propres services au détriment des services proposés par des fournisseurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous êtes confronté(e) à ces pratiques, quelle est leur incidence sur votre activité professionnelle (sur une échelle de 0 à 3)?

Incidence sur mon activité: La plateforme en ligne...

* On entend par «clause de parité» une disposition figurant dans les conditions d'utilisation d'une plateforme en ligne, ou dans un contrat individuel entre une plateforme en ligne et un fournisseur, en vertu de laquelle le prix, la disponibilité et d'autres conditions relatives à un produit ou service proposé par le fournisseur sur la plateforme en ligne doivent être équivalents à ceux de l'offre la plus avantageuse du fournisseur dans d'autres circuits de distribution.

	0 – aucune incidence	1 – légère incidence	2 – incidence considérable	3 – lourde incidence
me demande d'utiliser exclusivement ses services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
applique des clauses de parité*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
applique des tarifs non transparents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
facture des frais sans contre-prestation correspondante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

applique des conditions générales que je trouve déséquilibrées et que je n'ai pas la possibilité de négocier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
modifie unilatéralement les conditions contractuelles sans vous le notifier en bonne et due forme ou vous permettre de résilier le contrat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
limite l'accès à certaines données ou les fournit dans un format non exploitable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
impose des contraintes importantes concernant la présentation de votre offre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
présente les fournisseurs/services de façon biaisée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
refuse l'accès à ses services si certaines restrictions ne sont pas acceptées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
promeut ses propres services au détriment des services proposés par des fournisseurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous avez connaissance d'autres clauses contractuelles ou êtes confronté(e) à d'autres pratiques pouvant poser problème, veuillez les mentionner ici:

1000 caractère(s) maximum

***** Veuillez décrire brièvement la situation:

3000 caractère(s) maximum

Êtes-vous titulaire de droits sur du contenu numérique protégé par le droit d'auteur, qui est utilisé sur une plateforme numérique?

- Oui
 Non

En tant que titulaire de droits sur du contenu numérique protégé par le droit d'auteur, avez-vous été confronté(e) à l'une des situations suivantes?

Une plateforme en ligne, telle qu'un site Web de partage de vidéos ou un agrégateur de contenus, utilise mes œuvres protégées sans m'en avoir demandé l'autorisation:

- Oui
 Non

Une plateforme en ligne, telle qu'un site Web de partage de vidéos ou un agrégateur de contenus, refuse de conclure ou de négocier un accord de licence avec moi:

- Oui
 Non

Une plateforme en ligne, telle qu'un site Web de partage de vidéos ou un agrégateur de contenus, souhaite conclure un accord de licence à des conditions que j'estime abusives:

- Oui
 Non

Une plateforme en ligne utilise mes œuvres protégées mais prétend être un prestataire de service d'hébergement au sens de l'article 14 de la directive sur le commerce électronique pour refuser de négocier une licence ou le faire à ses propres conditions:

- Oui
 Non

Si vous avez répondu OUI à l'une des questions ci-dessus, veuillez décrire votre situation plus en détail:

3000 caractère(s) maximum

Si vous détenez / développez une plateforme en ligne, quelles sont les principales contraintes qui nuisent à son développement et vous empêchent d'étendre vos activités à de nouveaux marchés dans l'UE?

3000 caractère(s) maximum

Comment garantissez-vous que les fournisseurs sur votre plateforme sont traités équitablement? *1500*

caractère(s) maximum

Un fournisseur peut-il personnaliser son offre de produits / services sur la plateforme que vous représentez?

- Oui
- Non

*Comment?

1500 caractère(s) maximum

Y a-t-il une possibilité d'améliorer la relation entre les plateformes et les fournisseurs qui utilisent leurs services?

- Non, la situation actuelle est satisfaisante.
 - Oui, par la dynamique du marché.
 - Oui, par des mesures d'autorégulation (codes de conduite / promotion des meilleures pratiques).
 - Oui, par des mesures réglementaires.
 - Oui, par une combinaison des éléments ci-dessus.
 - Avez-vous connaissance de mécanismes de règlement des litiges utilisés par les plateformes en ligne, ou des tiers indépendants au niveau interentreprises, pour la médiation entre les plateformes et leurs fournisseurs?
- Oui
 - Non

Veillez faire part de vos expériences concernant les principaux éléments d'un mécanisme performant de règlement des litiges sur les plateformes:

1500 caractère(s) maximum

CONTRAINTES PESANT SUR LES CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS SOUHAITANT CHANGER DE PLATEFORME

Estimez-vous nécessaire de renforcer les moyens techniques des plateformes en ligne et de lever les autres contraintes éventuelles pour ce qui est de changer de plateforme librement et facilement et de transférer les données de l'utilisateur (p. ex. messages électroniques, historique des recherches et des commandes ou avis des clients)?

- Oui
- Non

Si possible, veuillez décrire quelques-unes des meilleures pratiques (max. 5):

	Nom de la plateforme en ligne	Description de la bonne pratique (max. 1 500 caractères)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Faut-il prévoir une disposition obligatoire en vertu de laquelle les données à caractère non personnel pourraient être aisément extraites et déplacées entre services en ligne comparables?

- Oui
 Non

Veillez expliquer votre choix et indiquer toute bonne pratique dont vous avez connaissance:

1500 caractère(s) maximum

Avant toute mise en place de toute disposition obligatoire il est important de tenir compte des attentes des consommateurs vis-à-vis des établissements bancaires, qui sont tiers de confiance pour les données qui leurs sont confiées. Par ailleurs, les données à caractère non personnel détenues sont souvent des données transformées issues de l'utilisation d'applicatifs propre à chaque établissement et représentent de fait un capital appartenant à l'entreprise qui est couvert par le secret commercial et le secret des affaires. Ainsi il ne faudrait pas que la mise en place de dispositions obligatoires obligeant à la mise à disposition des données ayant un caractère personnel conduise à nuire à la compétitivité des acteurs européens vis-à-vis des acteurs non européens, à un nivellement du niveau de service du fait d'une standardisation des offres afin de répondre au profil moyen de la clientèle ou à une diminution des capacités d'innovation.

Certaines données à caractère non personnelle comme des données sur les entreprises clientes sont par ailleurs confidentielles.

Veillez faire part de vos remarques générales ou de vos idées concernant la possibilité des consommateurs et professionnels de changer de plateforme:

3000 caractère(s) maximum

ACCÈS AUX DONNÉES

En tant que professionnel ou consommateur utilisant les services de plateformes en ligne, avez-vous rencontré l'un des problèmes suivants en matière d'accès aux données?

a) changement imprévu des conditions d'accès aux services de la plateforme:

- Oui
 Non

b) changement imprévu des conditions d'accès à l'interface de programmation d'applications de la plateforme:

- Oui
 Non

c) changement imprévu des conditions d'accès aux données que vous avez partagées avec la plateforme ou stockées sur celle-ci:

- Oui
 Non

d) traitement discriminatoire concernant l'accès aux données sur la plateforme:

Oui

Non

Un système de classement, établi par une agence indépendante et portant sur certains aspects des activités des plateformes, permettrait-il d'améliorer la situation?

Oui

Non

* Veuillez expliciter votre réponse:

1500 caractère(s) maximum

Veuillez faire part de vos remarques générales ou de vos idées concernant l'accès aux données sur les plateformes en ligne:

3000 caractère(s) maximum

S'attaquer à la question du contenu en ligne illicite et de la responsabilité des intermédiaires en ligne

Veillez indiquer à quel titre vous répondez à cette série de questions:

Termes utilisés aux fins de la présente consultation: le

contenu illicite

correspond au terme «activité ou information illicite» utilisé à l'article 14 de la directive sur le commerce électronique. La directive ne précise pas davantage la signification de ce terme. Il peut s'entendre au sens large comme incluant toute infraction aux lois et réglementations en vigueur au niveau national ou de l'UE. Il pourrait s'agir, par exemple, de diffamation, de contenu à caractère terroriste, de violation des droits de propriété intellectuelle, de pédopornographie, de violation des droits des consommateurs, d'incitation à la haine ou à la violence fondée sur la race, l'origine, la religion, le genre ou l'orientation sexuelle, de logiciels malveillants, de jeux d'argent en ligne illégaux, de la vente de médicaments illégaux ou de produits dangereux. L'«hébergement»

consiste à stocker un contenu fourni par l'utilisateur d'un service en ligne, selon l'article 14 de la directive sur le commerce électronique. Il peut s'agir, par exemple, de l'hébergement de sites Web sur des serveurs, mais aussi de services proposés par des marchés en ligne, des services de référencement et des réseaux sociaux. On entend par «notification»

toute communication à un prestataire de service d'hébergement portant à la connaissance de ce dernier l'existence d'un élément particulier de contenu illicite qu'il transmet ou stocke, et obligeant donc le prestataire à agir promptement en retirant le contenu illicite ou en bloquant l'accès à celui-ci. Cette obligation n'existe que si la notification porte effectivement l'existence d'un contenu illicite à la connaissance du prestataire de service d'hébergement sur Internet. On entend par «notifiant»

toute personne (physique ou morale) qui informe un prestataire de service d'hébergement de l'existence d'un contenu illicite sur Internet. Il peut s'agir, par exemple, d'un particulier, d'un service d'assistance téléphonique ou du titulaire de droits de propriété intellectuelle, voire d'autorités publiques dans certains cas.

«Fournisseur de contenu»:

dans le cadre d'un service d'hébergement, le contenu est initialement fourni par l'utilisateur dudit service. Un fournisseur de contenu est, par exemple, celui qui publie un commentaire sur le site d'un réseau social ou télécharge une vidéo sur un site de partage de vidéos.

- utilisateur individuel
- fournisseur de contenu
- notifiant
- intermédiaire
- autre

***Veillez expliciter:**

Avez-vous été confronté(e) à des situations donnant à penser que le régime de responsabilité instauré à la section 4 de la directive sur le commerce électronique (articles 12-15) est inadapté ou fausse les conditions de concurrence?

- Oui
- Non

***Veillez décrire la situation:**

3000 caractère(s) maximum

Pensez-vous que la notion de «caractère purement technique, automatique et passif» de la transmission d'informations par les prestataires de services de la société de l'information, figurant au considérant 42 de la directive sur le commerce électronique, est suffisamment claire pour être interprétée et appliquée de façon homogène compte tenu de la participation croissante, dans la distribution de contenus, de certains intermédiaires en ligne comme les sites Web de partage de vidéos?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

Veillez expliciter votre réponse:

1500 caractère(s) maximum

Les dispositions de la directive européenne de 2000 sur le commerce électronique et les dispositions législatives déjà en vigueur « la loi n° 2004-575 du [21 juin 2004](#), abrégée sous le [sigle LCEN](#) sur la confiance dans l'économie numérique, issues de la transposition suffisent à l'organisation des rapports et la détermination des responsabilités des différents acteurs intervenant sur le secteur du numérique.

«Simple transport / caching / hébergement» sont les termes qui désignent les activités exercées par un prestataire de services. Toutefois, depuis l'adoption de la directive sur le commerce électronique, sont apparus de nouveaux services et modèles d'entreprise. Par exemple, certains services en nuage, comme le simple stockage de données, pourraient entrer aussi dans la catégorie des services d'hébergement. En revanche, d'autres services en nuage, comme le traitement, pourraient relever d'une catégorie différente ou n'entrer exactement dans aucune des catégories existantes. Il en va de même des services de liaison et des moteurs de recherche qui ont suscité quelques controverses jurisprudentielles au niveau national. Pensez-vous que d'autres catégories de services intermédiaires devraient être établies, à côté de «simple transport / caching / hébergement», et/ou que les catégories existantes devraient être précisées?

- Oui
 Non

Veillez fournir des exemples:

1500 caractère(s) maximum

Sur la «notification»

Pensez-vous que les différentes catégories de contenu illicite appellent des approches politiques différentes en ce qui concerne les procédures de notification et d'action et, en particulier, des exigences différentes en ce qui concerne le contenu de la notification?

- Oui
 Non

Pensez-vous que l'une des catégories suivantes de contenu illicite exige une approche spécifique:

- offre illégale de biens et de services (trafic illicite d'armes, médicaments falsifiés, produits dangereux, jeux d'argent clandestins, etc.)
- promotion illégale de biens et de services contenu facilitant l'hameçonnage («phishing»), le dévoiement («pharming») ou le piratage violation des droits de propriété intellectuelle (par exemple droit d'auteur et droits voisins, marques commerciales)
- violation des règles de protection des consommateurs, par exemple offres frauduleuses ou trompeuses
- non-respect des exigences de sécurité et de sûreté discours raciste et xénophobe
- discours homophobe et autres types de discours haineux
- contenu pédopornographique contenu à caractère terroriste (contenu incitant à la commission d'actes terroristes, matériel de formation, etc.)
- diffamation
- autre

*Veuillez préciser:

500 caractère(s) maximum

Il est important de veiller à prendre en compte les régulation déjà présents en Europe et complétées par des dispositions au sein de chaque Etat membre qui permettent déjà de traiter une partie de ces sujets de manière parfois non spécifique au digital.

Veuillez décrire l'approche que vous jugeriez appropriée à la catégorie en question:

1000 caractère(s) maximum

Sur l'«action»

Les fournisseurs de contenu devraient-ils avoir la possibilité de donner leur point de vue au prestataire de service d'hébergement sur la prétendue illégalité du contenu?

- Oui
- Non

*Veuillez expliciter votre réponse:

Les réglementations en place sont satisfaisantes.

1500 caractère(s) maximum

Si vous estimez que cela devrait s'appliquer seulement à certains types de contenu illicite, veuillez indiquer lesquels:

1500 caractère(s) maximum

L'action engagée par les prestataires de service d'hébergement devrait-elle être maintenue dans le temps (principe du retrait définitif)?

- Oui
- Non

Veuillez expliciter:

Sur l'obligation de précaution des intermédiaires en ligne

Le considérant 48 de la directive sur le commerce électronique établit que «[l]a présente directive n'affecte en rien la possibilité qu'ont les États membres d'exiger des prestataires de services qui stockent des informations fournies par des destinataires de leurs services qu'ils agissent avec les précautions que l'on peut raisonnablement attendre d'eux et qui sont définies dans la législation nationale, et ce afin de détecter et d'empêcher certains types d'activités illicites». De plus, l'article 16 de la même directive invite les États membres et la Commission à encourager «l'élaboration, par les associations ou organisations d'entreprises, professionnelles ou de consommateurs, de codes de conduite au niveau communautaire, destinés à contribuer à la bonne application des articles 5 à 15». En même temps, toutefois, l'article 15 interdit d'imposer «une obligation générale de surveiller».

(Pour les intermédiaires en ligne) Avez-vous instauré des mesures volontaires ou proactives pour retirer certaines catégories de contenu illicite de votre système?

- Oui
- Non

* Veuillez les décrire:

1500 caractère(s) maximum

* Pourriez-vous estimer le coût financier de la mise en place et de l'exploitation de ce système pour votre entreprise?

1500 caractère(s) maximum

Pourriez-vous exposer les considérations qui vous ont empêché(e) d'instaurer des mesures volontaires?

1500 caractère(s) maximum

Estimez-vous nécessaire d'imposer des obligations de précaution spécifiques à certaines catégories de contenu illicite?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

Veillez préciser pour quelles catégories de contenu vous établiriez une telle obligation? 1500

caractère(s) maximum

Veillez préciser pour quelles catégories d'intermédiaire vous établiriez une telle obligation? 1500

caractère(s) maximum

Veillez préciser quels types d'actions pourraient être soumis à une telle obligation?

1500 caractère(s) maximum

Estimez-vous nécessaire de rendre plus transparentes les politiques et pratiques des intermédiaires en matière de restriction de contenu (y compris de communiquer le nombre de notifications reçues ainsi que leur objet principal et les résultats des actions engagées à la suite des notifications)?

- Oui
 Non

Cette obligation devrait-elle se limiter aux prestataires de service d'hébergement qui reçoivent un volume considérable de notifications par an (p. ex. plus de 1 000)?

- Oui
- Non

Pensez-vous que les intermédiaires en ligne devraient avoir un service spécial chargé de faciliter les relations avec les autorités nationales afin de procéder le plus rapidement possible à la notification et au retrait des contenus illicites qui représentent une menace, par exemple pour la sécurité publique ou la lutte antiterroriste?

- Oui
- Non

Pensez-vous qu'un seuil minimal de taille serait approprié si une telle obligation était imposée?

- Oui
- Non

Veuillez faire part de vos remarques générales ou de vos idées concernant la responsabilité des intermédiaires en ligne et les thèmes abordés dans cette partie du questionnaire:

500 caractères maximum

Données et informatique en nuage dans les écosystèmes numériques

LIBRE CIRCULATION DES DONNÉES

RESTRICTIONS CONCERNANT LA LOCALISATION DES DONNÉES

Dans un contexte de libre circulation des données dans l'Union, prenez-vous, concrètement, des mesures pour établir une distinction claire entre données à caractère personnel et sans caractère personnel?

- Oui
- Non
- Sans objet

* Dans la négative, veuillez expliquer pourquoi:

Les restrictions concernant la localisation des données ont-elles eu une incidence sur votre stratégie commerciale (ont-elles par exemple limité votre choix en ce qui concerne l'utilisation de certains services et technologies numériques?)

Oui
 Non

Pensez-vous que certaines raisons peuvent justifier des restrictions concernant la localisation des données?

Oui
 Non

*Quelles seraient ces raisons?

la sûreté de l'État
 la sécurité
 publique d'autres
raisons:

*Veuillez préciser:

Certaines données sensibles nécessitent l'existence de garde-fou afin de sauvegarder leur intégrité. Cette situation s'applique notamment aux données à caractère personnel pour lesquelles les clients souhaitent pouvoir maîtriser leur accessibilité. Néanmoins les contraintes doivent être proportionnées et ne pas créer de distorsion e concurrence avec des acteurs européens (**sur ce chapitre il parait souhaitable de reprendre l'argumentaire de la FBE**)

ACCÈS ET TRANSFERT DE DONNÉES

Pensez-vous que le cadre actuel en matière de droits des contrats et les pratiques contractuelles en vigueur soient appropriés pour faciliter la libre circulation des données, et notamment pour garantir un accès suffisant et équitable aux données dans l'UE et en permettre l'utilisation, tout en sauvegardant les intérêts fondamentaux des parties concernées?

Oui
 Non

*Veuillez expliquer votre réponse:

3000 caractère(s) maximum

Selon vous, pour garantir la libre circulation des données dans l'UE, réglementer l'accès aux données à caractère non personnel, leur transfert et leur utilisation est:

Nécessaire,
 xNon nécessaire;

Lorsque des données à caractère non personnel sont produites automatiquement par un appareil, pensez-vous qu'elles devraient faire l'objet de mesures particulières (contraignantes ou non) au niveau de l'UE?

- Oui
 Non

* Quels aspects justifieraient des mesures?

entre 1 et 4 choix

- L'obligation d'informer l'utilisateur ou l'opérateur de l'appareil qui produit les données
 L'attribution des droits d'exploitation des données produites à une entité (la personne ou l'organisation propriétaire de l'appareil, par exemple)

Si l'appareil est intégré dans un système ou un produit plus vaste, l'obligation de partager les données produites avec les fournisseurs d'autres composants de ce système ou avec le propriétaire/utilisateur/détenteur de l'ensemble du système Autres aspects * Veuillez préciser:

Veuillez faire part de vos remarques générales ou de vos idées concernant l'accès aux données et la propriété et l'utilisation de ces dernières:

Le système bancaire est un secteur d'activité fortement régulé et réglementé qui soumet l'ensemble des établissements de crédit à des obligations en termes de gestion/surveillance des risques, de sécurité des opérations et de protection des données personnelles détenues. Ces spécificités des Etats membre doivent être prises en compte et non remises en cause par de nouvelles dispositions. Il est important que les nouvelles initiatives réglementaires ne fragilisent pas cette confiance indispensable entre les consommateurs et le secteur financier. A titre d'exemple, il nous paraît opportun que la réglementation européenne reconnaisse officiellement que le numéro de compte et le nom de son titulaire sont des données à protéger car ils ne sont pas définis comme sensibles dans la DSP2. Or toute donnée « non sensible et non protégée » peut être récupérée frauduleusement et la profession voit le nombre de fraude augmenter très sensiblement.

Les données détenues par les banques peuvent être de nature très différente et être issues de sources très différentes. Certaines issues des relations commerciales entretenues, sont le résultat de différents investissements réalisés par les établissements de crédit et représentent un capital pouvant être valorisé. Ces données relèvent donc du périmètre du secret des affaires et du secret commercial. L'accès aux données et leur utilisation doit prévoir un cadre de responsabilité juste et proportionné pour l'ensemble des parties prenantes. Le DSP2 prévoit que la banque teneur de compte rembourse le client en cas de transaction non autorisée même si le Tiers de paiement qui a déclenché l'opération est responsable. Ce régime de responsabilité ne présente pas un « level playing field » adapté.

De même, de nouvelles réglementations concernant la protection des données viennent d'être adoptées au niveau européen. Il semble nécessaire de s'assurer, que toutes nouvelles dispositions européennes, ne viennent pas remettre en cause les obligations en matière de confidentialité et de protection des données à caractère personnel, principe réaffirmé par le règlement sur la protection des données adopté au niveau européen.

Enfin le principe d'agrégation et d'anonymisation des données à caractère personnel est jugé comme nécessaire par la profession afin de protéger les données individuelles client.

MARCHÉS DE DONNÉES

Quelles sont les contraintes réglementaires qui entravent le développement des marchés de données en Europe et comment l'UE peut-elle encourager le développement de ces marchés?

3000 caractère(s) maximum

Le marché des données s'est fortement développé et existe (listes de clients, coordonnées mail fichiers de prospection, marché des cookies qualifié).

Il ne pourra continuer à se développer que s'il repose sur une transparence vis-à-vis des consommateurs et des entreprises ce qui suppose que la collecte des données soit loyale. Le projet de règlement européen sur la protection des données adresse déjà ce sujet.

Son développement repose également sur la confiance des consommateurs vis-à-vis du numérique, ce qui pose la question de l'articulation voire adéquation entre la volonté de favoriser une liberté de circulation des données et celle de renforcer les réglementations

Par ailleurs ce développement doit s'articuler avec le secret des affaires et les droits de propriété intellectuelle des entreprises.

ACCÈS AUX DONNÉES OUVERTES

Pensez-vous que d'autres mesures que celles prévues par la législation de l'UE révisée récemment (directive 2013/37/UE) pourraient être prises pour accroître la disponibilité des informations du secteur public en vue d'une réutilisation?

«Ouverture par défaut» signifie: présupposer que toutes les données des autorités publiques sont publiées et rendues réutilisables par défaut, en reconnaissant l'existence de motifs légitimes qui peuvent empêcher la publication de certaines données.

Introduire le principe de l'ouverture par défaut [1]

Octroyer des licences pour les «données ouvertes»: aider les individus/organismes qui souhaitent réutiliser des informations du secteur public (licence européenne type, par exemple) Élargir le champ d'application de la directive (aux radiodiffuseurs de service public ou aux entreprises publiques, par

exemple)

Améliorer l'interopérabilité (formats de données communs, par exemple)

Restreindre davantage la possibilité de rendre payante la réutilisation des informations du secteur public

Mettre des voies de recours à la disposition des utilisateurs potentiels en cas de décision défavorable

Autres aspects * Veuillez préciser:

Pensez-vous qu'il serait judicieux d'accroître la disponibilité d'informations détenues par des entités privées en vue d'une réutilisation par le secteur public et/ou privé, tout en respectant les dispositions en vigueur sur la protection des données?

- Oui
 Non

* Dans quelles conditions?

- Dans l'intérêt général
 À des fins non commerciales (recherche, par exemple)
 Autres conditions * Veuillez préciser:

3000 caractère(s) maximum certaines données collectées par des administrations publiques le sont en tant que tiers de confiance et n'ont donc pas vocation à être rendues publiques. elles touchent souvent au secret des affaires. .

ACCÈS AUX DONNÉES SCIENTIFIQUES (À CARACTÈRE NON PERSONNEL) ET RÉUTILISATION DE CES DONNÉES

Estimez-vous que les données produites par la recherche sont suffisamment accessibles, identifiables, réutilisables et faciles à trouver?

- Oui
 Non

* Si vous avez répondu «Non», pourquoi? Selon vous, quelles mesures seraient envisageables pour renforcer effectivement le caractère réutilisable des données produites par la recherche?

3000 caractère(s) maximum

Approuveriez-vous une politique par défaut en vertu de laquelle les données produites par la recherche financée par des fonds publics seraient disponibles en accès libre?

- Oui
 Non

* Si vous avez répondu «Non», pourquoi?

3000 caractère(s) maximum

RESPONSABILITÉ EN CE QUI CONCERNE LA LIBRE CIRCULATION DES DONNÉES ET L'INTERNET DES OBJETS

En tant que fournisseur/utilisateur de services liés à l'Internet des objets et/ou fondés sur les données et d'objets physiques connectés, avez-vous déjà rencontré des problèmes découlant soit du manque de clarté du régime de responsabilité, soit de l'absence de régime de responsabilité bien défini, ou anticipez-vous des problèmes de ce type?

L'«Internet des objets» est un écosystème d'objets physiques qui intègrent une technologie permettant l'identification de leur statut ainsi que la communication et l'interaction avec l'environnement externe. Dans les grandes lignes, l'Internet des objets est un réseau en expansion rapide, constitué d'objets du quotidien (lunettes, voitures, thermostats) dotés de capteurs et d'adresses Internet qui les rendent «intelligents» et capables de communiquer entre eux et, éventuellement, de prendre des décisions au nom des utilisateurs.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Si, selon vous, le cadre juridique n'est pas satisfaisant, cela a-t-il une incidence quelconque sur l'utilisation que vous faites de ces services et objets physiques ou sur la confiance que vous leur accordez?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Pensez-vous que le cadre juridique actuel (lois ou lignes directrices ou pratiques contractuelles) soit approprié pour traiter les questions de responsabilité liées à l'Internet des objets et/ou aux services fondés sur les données et objets physiques connectés?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Le cadre juridique peut-il s'adapter aux évolutions à venir? Veuillez expliquer votre point de vue en fournissant des exemples.

3000 caractère(s) maximum

Veuillez expliquer quel type de régime de responsabilité relatif aux services et objets physiques connectés vous inciterait à faire davantage confiance à ces services et objets?

3000 caractère(s) maximum

En tant qu'utilisateur de services liés à l'Internet des objets et/ou fondés sur les données et d'objets physiques connectés, le cadre juridique applicable à la responsabilité des fournisseurs a-t-il une incidence sur la confiance que vous accordez à ces services et objets?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Pour permettre le déploiement de l'Internet des objets et assurer la libre circulation des données, les questions de responsabilité relatives à ces services et objets devraient-elles être abordées au niveau de l'UE?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

PLATEFORMES DE SERVICES OUVERTES

Quels sont, selon vous, les avantages que présentent les plateformes de services ouvertes, sur le plan socio-économique et en termes d'innovation, par rapport aux plateformes de services fermées et quelles initiatives réglementaires ou autres proposeriez-vous pour accélérer l'apparition et l'adoption de plateformes de services ouvertes?

3000 caractère(s) maximum

SYSTÈMES DE GESTION DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les questions suivantes visent à déterminer s'il convient d'encourager les innovations techniques et de poursuivre leur développement en vue d'accroître la transparence et de mettre en œuvre efficacement les exigences de traitement licite des données à caractère personnel, dans le respect du cadre juridique actuel et futur de l'UE en matière de protection des données. Ces innovations peuvent prendre la forme d'«espaces de données à caractère personnel en nuage» ou de cadres de confiance et sont souvent appelées «banques/dépôts/coffres-forts numériques».

Pensez-vous qu'il convient d'encourager les innovations techniques telles que les espaces de données à caractère personnel afin d'accroître la transparence dans le respect du cadre juridique actuel et futur de l'UE en matière de protection des données? Ces innovations peuvent prendre la forme d'«espaces de données à caractère personnel en nuage» ou de cadres de confiance et sont souvent appelées «banques/dépôts/coffres-forts numériques».

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Seriez-vous favorable à une initiative consistant à étudier et à promouvoir le développement des systèmes de gestion des données à caractère personnel au niveau de l'UE?

- Oui
- Non

INITIATIVE EUROPÉENNE EN FAVEUR DE L'INFORMATIQUE EN NUAGE

Quels sont les principaux éléments qui inciteraient les entreprises et les particuliers de l'UE à faire confiance aux services informatiques en nuage?

L'informatique en nuage est un paradigme qui permet d'accéder depuis un réseau à un ensemble extensible et configurable de ressources partagées (physiques ou virtuelles) pouvant être administrées et provisionnées en libre-service et à la demande. Ces ressources peuvent être, par exemple, des serveurs, des systèmes d'exploitation, des réseaux, des logiciels, des applications et des équipements de stockage.

- La réduction des disparités réglementaires entre États membres
- Les normes, systèmes de certification, labels ou sceaux de qualité
- L'utilisation du nuage par les institutions publiques
- L'investissement du secteur privé européen dans des infrastructures d'informatique en nuage fiables, sûres et de très bonne qualité.

En tant qu'utilisateur (potentiel) de services informatiques en nuage, pensez-vous que les fournisseurs de tels services font preuve d'assez de transparence sur les questions de sécurité et de protection des données des utilisateurs concernant les services qu'ils fournissent?

- Oui
- Non
- Sans objet

*Selon vous, quelles informations relatives à la sécurité et à la protection des données des utilisateurs|es fournisseurs de services en nuage devraient-ils fournir?

En tant qu'utilisateur (potentiel) de services informatiques en nuage, pensez-vous que les fournisseurs de tels services font preuve d'assez de transparence sur les questions de sécurité et de protection des données des utilisateurs concernant les services qu'ils fournissent?

- Oui
- Non
- Sans objet

En tant qu'utilisateur (potentiel) de services informatiques en nuage, estimez-vous que les pratiques contractuelles garantissent une répartition juste et équilibrée des risques juridiques et techniques entre utilisateurs et fournisseurs de services en nuage?

- Oui
- Non

*Veuillez préciser:

Quels seraient les avantages de services informatiques en nuage capables d'interagir entre eux (garantissant l'interopérabilité)

- Avantages économiques
- Confiance
- accrue Autres

*Veuillez préciser:

3000 caractère(s) maximum

Quels avantages présenterait la portabilité des données, notamment au niveau européen, entre différents fournisseurs de services en nuage?

- Avantages économiques
- Confiance
- accrue Autres

*Veuillez préciser:

3000 caractère(s) maximum

Avez-vous été confronté à l'une des pratiques contractuelles suivantes dans le domaine des services en nuage? Selon vous, dans quelle mesure ces pratiques pourraient-elles nuire à l'adoption des services en nuage? Veuillez expliquer votre point de vue.

	Jamais (O[ui] ou N[on])	Parfois (O/N)	Souvent (O/N)	Toujours (O/N)	Pourquoi (1 500 caractères max.)?
Difficultés au moment de la négociation des termes et conditions d'un contrat portant sur les services en nuage dues au pouvoir de négociation inégal des deux parties et/ou au flou en matière de normalisation					
Limitation des possibilités de changer de fournisseur de services en nuage					
Possibilité, pour le fournisseur, de modifier unilatéralement le service en nuage					
Limitation considérable de la responsabilité du fournisseur en cas de dysfonctionnement des services en nuages (notamment refus d'accorder à l'utilisateur des droits de recours essentiels)					
Autres (veuillez préciser)					

Quels sont les principaux avantages d'un nuage européen consacré à la science ouverte, qui faciliterait l'accès aux données produites par la recherche financée par des fonds publics et rendraient ces données réutilisables?

- Rendre la science plus fiable en améliorant l'assurance de qualité des données
- Rendre la science plus efficace en améliorant le partage des ressources aux niveaux national et international
- Rendre la science plus efficace en écourtant les processus menant aux découvertes et aux connaissances scientifiques
- Procurer des avantages économiques en facilitant l'accès des opérateurs économiques aux données
- Rendre la science plus réactive et plus prompte à répondre aux défis de société
- Autres
-

Veillez préciser:

3000 caractère(s) maximum

L'existence de modèles de contrat pour les fournisseurs de services en nuage serait-elle utile pour instaurer la confiance dans ces services?

- Oui
- Non

Votre réponse serait-elle différente selon qu'il s'agit de contrats de services en nuage concernant des consommateurs ou de contrats commerciaux (entre deux entreprises)?

- Oui
- Non

***** À quelle approche êtes-vous le plus favorable?

Veillez faire part de vos remarques générales ou de vos idées concernant les données, l'informatique en nuage et les thèmes abordés dans cette partie du questionnaire

500 caractère(s) maximum

L'économie collaborative

Les questions suivantes portent sur certains problèmes soulevés par l'économie collaborative et les réponses devraient aider la Commission à se faire une meilleure idée de la situation en recueillant les avis des parties prenantes sur l'environnement réglementaire, les effets des plateformes d'économie collaborative sur les

fournisseurs existants, l'innovation et le choix offert au consommateur. D'une manière plus générale, ces réponses devraient aussi permettre d'évaluer l'incidence de l'économie collaborative sur le reste de l'économie, les perspectives qu'elle offre et les problèmes qu'elle pose. Les réponses obtenues devraient contribuer à l'élaboration d'un programme européen d'actions à mener dans le domaine de l'économie collaborative, qui sera examiné dans le cadre de la future stratégie pour le marché intérieur. Il s'agit principalement de savoir si la législation de l'UE est adaptée à ce nouveau phénomène et si la politique actuelle est suffisante pour permettre son développement et encourager son expansion, tout en abordant les problèmes susceptibles de se poser, notamment les objectifs de politique publique éventuellement déjà fixés.

Termes utilisés aux fins de la présente consultation:

«Économie collaborative»

Aux fins de la présente consultation, l'économie collaborative relie des particuliers et/ou des personnes morales par l'intermédiaire de plateformes en ligne (plateformes d'économie collaborative) et leur permet de fournir et/ou d'échanger des biens, des ressources, du temps, des compétences ou des capitaux, parfois de manière temporaire et sans transfert de droits de propriété. Les exemples les plus représentatifs sont les services de transport, tels que l'utilisation de voitures particulières pour le transport de passagers et le covoiturage, mais on peut aussi citer l'hébergement ou les services professionnels.

«Fournisseur traditionnel»

Individu ou personne morale qui fournit ses services principalement par d'autres circuits, sans recourir massivement aux plateformes en ligne.

«Fournisseur de l'économie collaborative»

Individu ou personne morale qui fournit des services en proposant des biens, des ressources, du temps, des compétences ou des capitaux sur une plateforme en ligne.

«Utilisateur de l'économie collaborative»

Individu ou personne morale qui accède aux biens, ressources, temps, compétences ou capitaux échangés et les utilise.

Veillez indiquer quel rôle vous jouez dans l'économie collaborative:

- Fournisseur ou association représentant des fournisseurs
- Fournisseur traditionnel ou association représentant des fournisseurs traditionnels
- Plateforme ou association représentant des plateformes
- Autorité publique
- Utilisateur ou association de consommateurs

Quels sont les risques et les défis associés au développement de l'économie collaborative et quels sont les obstacles qui pourraient nuire à son développement et à son accessibilité? Veuillez donner une note de 1 à 5 en fonction de l'importance

- Cadre réglementaire insuffisamment adapté

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Incertitude pour les fournisseurs en ce qui concerne leurs droits et obligations

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Incertitude pour les utilisateurs en ce qui concerne leurs droits et obligations

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Affaiblissement de l'emploi et des droits sociaux pour les employés/travailleurs

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Non-respect des normes et des règles d'hygiène et de sécurité

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Augmentation du travail non déclaré et de l'économie souterraine

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Opposition des fournisseurs traditionnels

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Incertitude liée à la protection des données à caractère personnel

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- Financement insuffisant pour les start-ups

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Si vous avez choisi «Autre», veuillez préciser:

Selon vous, quelle incidence l'essor de l'économie collaborative aura-t-il sur les différentes formes d'emploi (auto-entrepreneurs, indépendants, travailleurs à temps partagé, travailleurs économiquement dépendants, télétravailleurs) et la création d'emplois?

- Incidence positive dans tous les secteurs Incidence
- variable en fonction du secteur
- Incidence variable selon les cas
- Incidence variable en fonction de la législation nationale
- Incidence négative dans tous les secteurs Autres
- Veuillez expliciter:

Selon vous, existe-il des obstacles au développement et à l'expansion de l'économie collaborative dans toute l'Europe et/ou à l'apparition de leaders européens du marché?

- Oui
- Non

Veuillez préciser:

Estimez-vous nécessaire de prendre, au niveau européen, des mesures spécifiquement destinées à promouvoir l'économie collaborative et à encourager l'innovation et l'esprit d'entreprise dans ce contexte?

- Oui
- Non

Veuillez indiquer dans quel secteur/quelle mesure:

Quelles sont les mesures à prendre en ce qui concerne l'environnement réglementaire actuel au niveau de l'UE, et notamment la directive Services, la directive sur le commerce électronique et la législation de l'UE sur la protection des consommateurs?

- Aucun changement n'est nécessaire
- Il faut adopter de nouvelles règles pour l'économie collaborative
- Il faut fournir davantage d'orientations et améliorer l'information sur l'application des règles en vigueur
- Je ne connais pas l'environnement réglementaire actuel
-

Veuillez préciser les secteurs et les règles concernés:

Veuillez préciser les secteurs et les règles concernés:

Combien de personnes employez-vous?

- Je suis un fournisseur individuel
- 1
- Entre 2 et 10
- Entre 11 et 50
- Entre 51 et 100
- Entre 101 et 250
- Plus de 250
- Je ne souhaite pas divulguer cette information

Veuillez préciser:

Quel pourcentage de vos revenus/votre chiffre d'affaires est imputable aux plateformes collaboratives sur les douze derniers mois?

- 0 à 20 %
- 21 à 40 %
- 41 à 60 %
- 61 à 80 %
- 81 à 100 %
- Je ne souhaite pas divulguer cette information

Quelle a été la croissance de vos revenus/votre chiffre d'affaires imputable aux plateformes collaboratives sur les douze derniers mois?

- 0 à 5 %
- 6 à 15 %
- 16 à 35 %
- 36 à 50 %
- Plus de 50 %
- Je ne souhaite pas divulguer cette information

Dans quel secteur économique exercez-vous votre activité?

- Transports
- Tourisme
- Hébergement
- Services professionnels Autre
-

Veuillez préciser:

En tant que fournisseur de l'économie collaborative, savez-vous si les exigences suivantes doivent être satisfaites pour pouvoir proposer/partager vos biens, vos ressources, votre temps, vos compétences et/ou vos capitaux sur une plateforme?

- Autorisation ou licence particulière

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Inscription dans un registre commercial

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Qualifications particulières

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Couverture par une assurance

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Inscription dans une chambre professionnelle

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- du respect des exigences en matière d'hygiène et de sécurité

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Respect des exigences en matière d'urbanisme ou de sécurité incendie

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Respect d'une tarification fixe

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Respect des exigences en matière de protection du consommateur

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Autres, veuillez préciser:

Si vous devez respecter l'une au moins des exigences ci-dessus, cela représente-t-il une charge pour la fourniture des services que vous proposez dans le cadre d'un modèle collaboratif?

- Une charge considérable
- Une charge minimale
- Pas de charge
- Sans objet (mes activités ne sont soumises à aucune de ces exigences)

Pensez-vous que les règles applicables aux petits fournisseurs devraient être allégées?

- Oui
- Non

À partir de quel seuil l'activité d'un fournisseur de l'économie collaborative devrait-elle être soumise à des règles, telles que l'obtention d'autorisations, l'enregistrement, la protection des consommateurs (par exemple revenu net tiré de l'économie collaborative, part relative des revenus tirés de l'économie collaborative, revenu global, nombre d'unités louées, de jours de location, etc.)?

La plateforme en ligne impose-t-elle des exigences particulières aux fournisseurs?

- Oui
- Non

Quelles sont ces exigences, la plateforme en ligne contrôle-t-elle leur respect et, si oui, comment? Veuillez expliquer brièvement:

Les fournisseurs qui utilisent des plateformes ont-ils la possibilité de souscrire une assurance qui couvre leurs risques lorsqu'ils fournissent des services et des biens dans l'économie collaborative?

- Oui
- Non

Dans la négative, veuillez expliquer pourquoi:

Dans quel secteur économique exercez-vous votre activité?

- Transports
- Tourisme
- Hébergement
- Services professionnels Autre
-

Veuillez préciser:

Vos revenus/votre chiffre d'affaires ont-ils diminué du fait de la concurrence des plateformes collaboratives?

- Oui
- Non

Dans quelle mesure?

- de 0 à 5 %
- de 6 à 15 %
- de 16 à 35 %
- de 36 à 50 %
- de plus de 50 %
- Je ne souhaite pas divulguer cette information
-

Utilisez-vous des plateformes collaboratives pour proposer vos biens et services existants ou comptez-vous le faire?

- Oui
- Non

Veuillez expliciter - si oui, quelle est l'incidence effective ou escomptée sur vos revenus/bénéfices?

Le cas échéant, comment pourrait-on garantir l'existence d'une concurrence équitable entre fournisseurs de l'économie collaborative et fournisseurs traditionnels?

- En faisant mieux respecter la législation applicable aux plateformes et aux fournisseurs de l'économie collaborative
- En élaborant une législation spécifique aux fournisseurs de l'économie collaborative
- En améliorant les règles applicables aux fournisseurs de l'économie collaborative
- En améliorant les règles applicables aux fournisseurs traditionnels
- Autres
- Veuillez préciser:

Dans quel secteur économique exercez-vous votre activité?

- Transports
- Tourisme
- Hébergement
- Services professionnels
- Autre
-

Veuillez préciser:

Combien de personnes travaillent pour votre entreprise?

- 1
- Entre 2 et 10
- Entre 11 et 50
- Entre 51 et 100
- Entre 101 et 250
- Plus de 250
- Je ne souhaite pas divulguer cette information

Quelle a été la croissance de vos revenus/votre chiffre d'affaires sur les douze derniers mois?

- 0 à 20 %
- 21 à 40 %
- 41 à 60 %
- 61 à 80 %
- 81 à 100 %
- Négatif
- Je ne souhaite pas divulguer cette information

Proposez-vous des services et des produits dans d'autres pays que le vôtre?

- Oui
- Non

Quel pourcentage de vos revenus représentent les activités transfrontières?

- 0 à 20 %
- 21 à 40 %
- 41 à 60 %
- 61 à 80 %
- 81 à 100 %
- Je ne souhaite pas divulguer cette information

Quels types de transaction votre plateforme fournit-elle?

- Uniquement peer-to-peer
- Peer-to-peer et d'entreprise à consommateur
- Peer-to-peer, d'entreprise à consommateur et d'entreprise à entreprise

Existe-t-il, dans votre pays d'établissement, des exigences particulières en matière d'autorisation préalable pour les plateformes d'économie collaborative? Existe-t-il, pour votre secteur ou votre activité, des exigences particulières en matière d'autorisation préalable que vous devez respecter en tant que plateforme?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Veuillez indiquer s'il s'agit

- d'une autorisation ou licence particulière

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- d'une inscription dans un registre commercial

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- de la couverture par une assurance

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- de l'inscription dans une chambre professionnelle

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- de qualifications particulières

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- du respect des exigences en matière d'hygiène et de sécurité

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- du respect des exigences en matière d'urbanisme ou de sécurité incendie

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- du respect d'une tarification fixe

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- d'exigences applicables aux fournisseurs que je peux héberger sur la plateforme

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

- Autres, veuillez préciser:

Devez-vous obtenir des autorisations particulières dans les pays de l'UE où vous fournissez temporairement des services transfrontières sans y être établi?

- Oui
- Non
- Sans objet

Veuillez expliquer brièvement.

En tant que plateforme collaborative, participez-vous à la collecte de l'impôt auprès des fournisseurs?

- Oui
- Non

Veuillez expliquer brièvement.

Fournissez-vous une assurance ou d'autres types de garanties aux consommateurs et aux fournisseurs actifs sur votre plateforme?

- Oui
- Non

Veillez expliquer brièvement:

Informez-vous les fournisseurs de leurs obligations légales et veillez-vous à ce qu'ils respectent la législation qui leur est applicable (par exemple, possession d'autorisations, de licences, exigences en matière d'information des consommateurs, etc.)?

- Oui
- Non

Veillez expliquer brièvement:

L'économie collaborative pose-t-elle des problèmes particuliers en ce qui concerne la réglementation et son application?

- Oui
- Non

Veillez expliquer brièvement, en indiquant aussi quelles mesures ont été prises, le cas échéant, pour résoudre ces problèmes.

L'autorégulation, et notamment les normes volontaires, suffit-elle dans le contexte de l'économie collaborative?

- Oui
- Non

Veillez expliquer brièvement:

Comment veiller à ce que les règles de la protection sociale s'appliquent quel que soit le modèle économique (économie collaborative ou modèle traditionnel)? Veillez expliquer brièvement.

Comment distinguer une activité commerciale dans le cadre de l'économie collaborative de l'intervention occasionnelle d'individus dans ce même cadre?

- Par un seuil de TVA
- Par la fréquence de l'activité concernée
- En fonction du risque de sécurité
- Autres

Veillez préciser

Selon vous, la fiscalité des activités de l'économie collaborative pose-t-elle problème?

- Oui
- Non

Veillez expliquer brièvement:

Pensez-vous qu'il faut établir un régime fiscal propre aux fournisseurs de l'économie collaborative?

- Oui
- Non

Veillez expliquer brièvement:

Avez-vous utilisé un service ou un bien par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative?

- Oui
- Non

Veillez préciser la période:

- Au cours du dernier mois
- Au cours des trois derniers mois
- Au cours des six derniers mois
- Au cours des douze derniers mois

Avez-vous échangé des biens ou des services contre les biens ou services d'autres personnes ou les avez-vous obtenus contre paiement?

- Échange
- Paiement

Dans quel secteur avez-vous utilisé des services ou des biens proposés par l'intermédiaire d'une plateforme?

- Transports
- Tourisme
- Hébergement
- Services professionnels
- Autres

Veillez préciser:

Sur la plateforme collaborative, recevez-vous suffisamment d'informations sur le fournisseur de l'économie collaborative (notamment sur la question de savoir s'il s'agit d'un individu ou d'une personne morale), sur les caractéristiques et les modalités de l'offre et sur vos droits en tant que consommateur (tels que le droit de rétractation ou d'annulation, le cas échéant)?

- Oui
- Non

Veillez préciser:

Les systèmes de notation/classement en fonction de la réputation sont-ils importants pour faciliter les transactions sur les plateformes collaboratives?

- Très importants
- Importants
- Pas importants

Vous fiez-vous à d'autres éléments lorsque vous décidez d'utiliser un service ou un bien par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative?

- Enquête sur le fournisseur
- Existence d'une procédure de réclamation
- Réputation de la plateforme
- Autres

Veillez préciser:

Soumettre



Soumettre