Collège d'autorisation et de contrôle

Avis n°91/2017

Avis relatif au contrôle des obligations des éditeurs et des distributeurs de services en matière de protection des mineurs pour l'année 2016

INTRODUCTION

En 2015, le Collège a décidé, dans les lignes directrices organisant le contrôle annuel des obligations des éditeurs et des distributeurs de services, d'extraire les données concernant la protection des mineurs de ses avis généraux, notamment parce qu'il a semblé plus cohérent de rendre compte, dans un seul document, des obligations relatives à cet aspect de la régulation pour les opérateurs qui exerceraient simultanément les activités d'éditeur et de distributeur.

Le contrôle s'exerce donc dorénavant de manière transversale en regroupant les obligations des éditeurs et distributeurs, sur plateformes fermées et ouvertes.

Ces obligations figurent à l'arrêté du 21 février 2013 relatif à la protection des mineurs contre les programmes télévisuels susceptibles de nuire à leur épanouissement physique, mental ou moral (« arrêté du 21 février 2013 »), adopté en application de l'article 9, 2° du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels (« décret SMA »), ainsi qu'à l'article 88 bis §2 du décret SMA, en ce qui concerne les distributeurs uniquement[1]. Aucune modification règlementaire n'est intervenue depuis le contrôle de l'année 2015.

Elles se résument comme suit :

Edition sur plateforme fermée ou plateforme ouverte

i. <u>Obligations communes aux services linéaires et non linéaires</u>

- Identification des programmes signalisés à l'aide d'un pictogramme, pendant la totalité de leur diffusion, sauf s'ils sont accessibles après introduction d'un code parental (art. 2 §§ 1 et 3, arrêté du 21/02/13) ;
- Mention "déconseillé aux moins de" (en plein écran, 10 secondes, avant le programme; en bas d'écran, 1 min, en début de programme), sauf s'ils sont accessibles après introduction d'un code parental (art. 2 §§2 et 3, arrêté du 21/02/13) ;
- Dans les JT, avertissement oral en cas de scène susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs (art. 2 §4, arrêté du 21/02/13) ;
- Transmission par tout éditeur d'un service télévisuel nécessitant l'introduction d'un code d'accès parental en application des articles 3 et 4, dénommé "service télévisuel à code parental", à son distributeur, des métadonnées comportant les informations relatives à la classification des programmes visée à l'article 1 de l'arrêté du 21 février 2013 (art.5, §1, arrêté du 21/02/13) ;
- Identification de chaque programme de catégories 2, 3, 4 et 5 avec la mention et le pictogramme adéquats par tout éditeur de services, lorsqu'il communique les informations

[1] L'article 88bis, §1er a fait l'objet d'un règlement du Collège d'avis, adopté par le gouvernement par arrêté du 30 janvier 2014 (*M.B.*, 4 avril 2014). Les conclusions sur sa mise en œuvre ont été adoptées par le Collège d'avis le 10 janvier 2017. A partir de l'année 2017, il intègrera le processus de contrôle par le Collège d'autorisation et de contrôle.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

relatives à ses programmes, à la presse et sur tout vecteur de communication, y compris sur EPG (art. 6, §1, arrêté du 21/02/13) ;

- Interdiction de termes et d'images susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs dans les informations relatives à chaque programme destinées à la presse et dans l'EPG (à l'exception du titre du programme) (art. 6 §3, arrêté du 21/02/13) ;
- Identification des bandes annonces des programmes signalisés à l'aide d'un pictogramme, pendant leur diffusion, sauf si elles sont accessibles après introduction d'un code parental (art. 2 §§1 et 3, arrêté du 21/02/13) ;
- Interdiction de scènes susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs dans la bande-annonce d'un programme signalisé, sauf si elle n'est accessible par l'utilisateur qu'après avoir introduit un code d'accès parental (art. 2 §5, art. 3, §7 et art. 4 §2, arrêté du 21/02/13).

ii. Obligations relatives aux services linéaires

- Interdiction de diffusion de tout programme de catégorie 3 entre 6 heures et 20 heures, sauf la veille de chaque jour de congé scolaire où la diffusion est interdite entre 6 heures et 22 heures, sauf si le programme est accessible après introduction d'un code parental (art. 3 §§ 1 et 2, arrêté du 21/02/13) ;
- Interdiction de diffusion de tout programme de catégorie 4 entre 6 heures et 22 heures, sauf si le programme est accessible après introduction d'un code parental (art. 3 §§1 et 2, arrêté du 21/02/13) ;
- Interdiction de diffusion de tout programme de catégorie 5, sauf s'il est accessible après introduction d'un code parental (art. 3 §§ 1 et 2, arrêté du 21/02/13). Néanmoins un programme de catégorie 5 peut être diffusé entre minuit et 5 heures uniquement dans un service linéaire crypté diffusé en mode analogique (art. 3 §3, arrêté du 21/02/13)
- Interdiction de la diffusion d'un programme de catégories 2, 3, 4 ou 5 durant la période de 15 minutes qui précède ou suit un programme pour enfants, sauf si ce programme n'est accessible par l'utilisateur qu'après avoir introduit un code d'accès parental (art. 3 §6, arrêté du 21/02/13).

iii. Obligations relatives aux services non linéaires

- Un programme de catégorie 3, 4 ou 5 ne peut être accessible par l'utilisateur qu'après avoir introduit un code d'accès parental (art. 4 §1, arrêté 21/02/13).

Distribution

- Diffusion d'un message d'avertissement à l'accès à un service présenté comme spécifiquement conçu pour les enfants de moins de 3 ans (art. 88bis §2, décret SMA) ;
- Compatibilité entre le système d'accès conditionnel d'un décodeur et les métadonnées relatives aux programmes d'un service télévisuel à code parental (art. 5 §1, arrêté du 21/02/13);
- Verrouillage de l'accès aux programmes de catégorie 3, 4 ou 5 distinct du contrôle d'accès général au service télévisuel (art. 5 §2, 1°, arrêté du 21/02/13) ;
- Verrouillage de l'accès aux programmes de catégorie 3, 4 ou 5 actif dès la première utilisation, sans intervention préalable de l'utilisateur; ce dernier doit pouvoir modifier les paramètres par la suite (art. 5 §2, 1°, arrêté du 21/02/13) ;
- Code d'accès parental permettant le déverrouillage comprenant au moins 4 chiffres non visibles lors de leur saisie à l'écran (art. 5 §2, 3°, arrêté du 21/02/13) ;

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

- Code d'accès exclusivement dédié à la levée du contrôle parental, sauf dans le cas d'un service payant ou il peut se confondre avec le code d'achat. Toutefois, lorsque l'achat du programme permet de la visionner à plusieurs reprises pendant une période déterminée, le code d'accès doit être demandé avant chaque visionnage (art. 5 §2, 4°, arrêté du 21/02/13) ;
- Code d'accès parental modifiable aisément et à tout moment par l'utilisateur qui détient le code d'accès d'origine (art. 5 §2, 5°, arrêté du 21/02/13) ;
- Accès au programme automatiquement reverrouillé à chaque interruption de visionnage par l'utilisateur, à l'exclusion de l'interruption consistant à faire une pause momentanée (image figée à l'écran) (art. 5 §2 6°, arrêté du 21/02/13) ;
- Communication du code parental d'origine exclusivement à un utilisateur ayant 18 accomplis (art. 5 §3, arrêté du 21/02/13) ;
- Tout distributeur qui propose une offre comprenant un service télévisuel à code parental d'un éditeur de services établi dans un Etat membre de l'Union européenne ou établi en dehors d'un Etat membre de l'Union européenne (dans des conditions de distribution spécifiques), doit recourir à un système d'accès conditionnel permettant un niveau de protection des mineurs au moins équivalent à celui qui est prévu par l'Etat dont relève le service télévisuel (art. 5 §4, arrêté du 21/02/13) ;
- Verrouillage des informations relatives aux programmes de catégorie 5 actif dès la première utilisation, sans intervention préalable de l'utilisateur à l'exception des titres des programmes (art. 6 §3, arrêté du 21/02/13).

Jurisprudence

Lors du contrôle, sur base des rapports annuels, qui a porté sur l'année 2013, première année de mise en œuvre de l'arrêté du 21 février 2013, et dans une première décision du 16 juillet 2015 concernant un éditeur/distributeur de service sur plateforme ouverte uniquement (Universciné : http://www.csa.be/documents/2498), le Collège a pu préciser la manière dont il interprétait certaines des obligations issues de cette nouvelle règlementation.

- Concernant l'application de l'article 6, §1er de l'arrêté du 21 février 2013, compte tenu de l'espace que prendrait la mention « déconseillé aux moins de » sur tout support alors que le symbole de la signalétique applicable au programme renseigné est bien présent, et compte tenu du fait qu'un « *amoncellement de mentions redondantes, en particulier sur des espaces restreints* », pourrait être de nature à nuire à la clarté de l'information, le Collège a considéré que « *l'objectif d'information de l'utilisateur quant à la classification des programmes diffusés est suffisamment atteint par la présence claire et lisible, sur tous les supports concernés, du pictogramme de la signalétique applicable à un programme, au regard des objectifs en matière de protection des mineurs* » (avis annuels portant sur le respect des obligations pour l'année 2013 pour Be tv, SiA, Base company, UniversCiné) ;

- La confusion autorisée entre le code d'accès parental et le code d'achat (art. 5, §2, 4°, arrêté du 21 février 2013) peut permettre de considérer qu'un opérateur OTT « *n'a pas failli à son obligation générale de subordonner l'accès aux programmes à l'introduction d'un code exclusivement communiqué à un utilisateur ayant 18 ans accomplis* », même si certaines failles persistent dans le dispositif telles que 1/ la possibilité d'acheter plusieurs programmes grâce à une carte prépayée –type cinépass, 2/ la possibilité de reprendre le visionnage d'un programme après déconnexion sans que le code d'achat ne soit redemandé (mais bien l'identifiant et le code personnel) et 3/ la possibilité de visionner le programme à plusieurs reprises endéans le temps d'achat sans que le code ne soit redemandé.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Cette interprétation ne peut cependant s'appliquer à un service de SVOD ou de rattrapage gratuit, dans lesquels un code d'achat n'est pas activable et dès lors qu'y seraient proposés des contenus de catégorie 3 et plus. Elle ne vaut également que dans le contexte spécifique de l'offre d'Universciné 1/ où « *les cas de figure susceptibles de poser problème* », car aucun code parental ne serait demandé, sont « *limités* », 2/ qui développe une « *ambition culturelle* » et 3/ dont les contenus susceptibles de nuire aux mineurs ne sont « *pas spécifiquement promus* » mais font l'objet de mises en garde et dont les contenus « -18 » ont été retirés du catalogue ;

- Concernant l'obligation de ne communiquer le code d'accès parental originel qu'à un utilisateur ayant 18 ans accomplis (art. 5 §3, arrêté du 21 février 2013), le Collège a précisé que « *le fait de soumettre le lancement d'un programme à un paiement doit suffire à considérer que l'utilisateur a 18 ans car l'éditeur ne peut être tenu pour responsable du fait qu'un parent donne la possibilité à son enfant mineur d'effectuer des achats en ligne* ».

La jurisprudence du Collège n'a pas évolué sur ces aspects de la protection des mineurs, les décisions adoptées en cette matière en 2016 n'ayant concerné que les choix de signalétique applicable aux contenus audiovisuels.

Contrôle

Le contrôle pour l'année 2015 s'est soldé par un rapport de constats au Collège d'autorisation et de contrôle et au Secrétariat d'instruction, rapport approuvé par le Collège le 28 avril 2016. Pour le contrôle de l'année 2016, le respect de leurs obligations par les éditeurs et les distributeurs en matière de protection des mineurs fait l'objet d'un avis.

En 2016, se sont déclarés un nouveau distributeur (Orange) et de nouveaux éditeurs (DVDpost/Plush/Vike), Almouwatin TV, Bastogne TV et la web tv du Parlement de la FWB).

Selon les principes de contrôle au CSA, les nouveaux entrants bénéficient d'une période d'une année suite à leur déclaration pour se mettre en conformité avec la législation. Cette année est mise à profit pour entamer un dialogue avec les opérateurs concernés, si des constats d'infraction potentielle apparaissent. Cette mesure s'applique essentiellement à Orange et DVDpost, les 3 autres éditeurs ne diffusant actuellement pas de contenus de nature à justifier la mise en œuvre de l'arrêté du 21 février 2013.

Be TV a réformé son offre en proposant 3 nouveaux services linéaires (« Ciné+ Premier », « Ciné+ Frisson » et « Ciné+ Classic ») ainsi que leur service de rattrapage, « Ciné+ à la demande ».

SiA a mis fin à l'édition de « 11PPV », de « Movie Me » et du « Kids Pass » remplacé par le « Pass Wanagogo » dont elle n'est pas éditrice. Au niveau de la distribution, « TV partout » est remplacée par « Proximus TV » et le décodeur Proximus fait l'objet d'une nouvelle version (« V5 »).

Les services sur internet « Waf ! » et « Laid Back » (onglet TV) ont mis fin à leur activité. « Braine TV », de son côté, n'a pas démarré.

Les services du CSA ont procédé, durant les mois de septembre, octobre et décembre, à des monitorings ponctuels des services linéaires contrôlés ; ainsi qu'à des examens des catalogues pour les services à la demande. La nouvelle version des décodeurs de Proximus a été testée ; les constats opérés sur les décodeurs de Telenet, VOO et SFR, lors du contrôle pour l'année 2015 en matière de protection des mineurs, ont été actualisés sur base d'échange de courriers avec les distributeurs.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Les données sont classées selon le type de SMA concerné ; cependant, dans un souci de cohérence et de lisibilité, les opérateurs qui exercent simultanément des activités d'édition et de distribution sur plateforme fermée et ouverte sont traités chacun dans un chapitre propre.

Les données sont donc présentées selon l'ordre suivant :

I. Edition
   A. Services linéaires sur plateforme fermée
   B. Services non linéaires sur plateforme ouverte
II. Distribution
III. Opérateurs exerçant des activités d'édition et de distribution sur plateforme fermée et plateforme ouverte
   A. RTBF
   B. VOO/NETHYS/BE TV
   C. PROXIMUS/SIA

I. EDITION DE SERVICES DE MEDIAS AUDIOVISUELS

A. Services linéaires sur plateforme fermée

1. **AB Thématique** (AB3, AB4/AB shopping)

Aucune erreur manifeste dans le choix de la signalétique n'a été décelée, lors des monitorings[2].

La programmation d'AB4 comprend essentiellement du téléshopping, un programme de voyance en ligne, des feuilletons de type familial (en fin d'après-midi et début de soirée ; « Les garçons à la plage », « Salut les musclés », « Le miel et les abeilles »,…), et des séquences de jeux d'argent.

AB3 diffuse du téléachat, de la voyance, de la téléréalité, un programme de talk show (« C'est mon choix »), du catch et des fictions.

Les restrictions horaires, en termes de programmation des programmes signalisés, sont respectées.

Sur le site de l'éditeur, la signalétique n'apparaît pas directement sur la « grille tv » défilante mais bien dans les fiches d'information plus détaillées relatives aux programmes.

Le Collège estime, d'une part, que la page d'accueil d'information sur les programmes et la page descriptive d'un programme en particulier constituent un ensemble eu égard à la démarche d'information du public,
Il prend, d'autre part, en considération le fait que la grille d'information sur la programmation des services d'AB Thématique porte sur des services linéaires uniquement et que la diffusion de ces programmes est donc soumise aux restrictions horaires afférentes à la signalétique. Il estime dès lors que les risques en matière de protection des mineurs sont réduits.
Le Collège conclut qu'il serait disproportionné, dans ces circonstances, de notifier à l'éditeur un grief portant sur l'article 6, §1er, de l'arrêté du 21 février 2013, selon lequel « *tout éditeur de services, lorsqu'il communique les informations relatives à ses programmes, que ce soit à la presse ou à tout autre vecteur de communication, doit identifier chaque programme de catégorie 2, 3, 4 et 5 avec le pictogramme adéquat […]* ».

2. Canal Z

S'agissant d'un service entièrement dédié à l'actualité financière et économique, dont la programmation tourne en boucle tout au long de la journée, la nature du contenu de Canal Z ne justifie pas la mise en place de l'ensemble du dispositif de la protection des mineurs tel que prévu par l'arrêté du 21 février 2013.

Aucune infraction n'a été constatée lors du monitoring[3].

3. Contact vision

Le service diffuse de la musique en continu (vidéoclips) entrecoupée de radio filmée.
Certaines vidéos sont remplacées, au niveau de l'image, par le logo de Radio Contact.

Lors des monitorings, aucun clip signalisé n'a été diffusé en journée mais aucun contenu ne l'aurait justifié.

[2] 7 mai et 23 novembre 2016.
[3] 8 novembre et 13 décembre 2016

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

4. BX1

Des films classiques sont diffusés dans une case « ciné-club », le samedi à partir de 22 heures.
Lors du monitoring effectué, aucun d'entre eux ne justifiait l'application d'une signalétique[4].

Conclusion sur les services de médias linéaires

Hormis la RTBF et les services premium de Be tv, les services linéaires sont de moins en moins nombreux, en comparaison avec les services à la demande qui se développent. La règlementation sur la protection des mineurs sur ces services, consistant essentiellement en l'application d'une signalétique adaptée et le respect des restrictions horaires y afférentes en matière de programmation, est bien intégrée par ceux-ci.

B. Services non linéaires sur plateforme ouverte

Cette section regroupe les web télévisions dont les éditeurs exercent également l'activité de distributeur.

De nombreux services dans cette catégorie, à vocation non commerciale, diffusent un type de contenu dont la nature ne justifie pas la mise en place d'un dispositif de protection des mineurs tel que prévu par l'arrêté du 21 février 2013[5].

D'autres services sont davantage susceptibles de diffuser des contenus potentiellement choquants pour les mineurs :

1. NRJ Hits

Aucun vidéoclip susceptible de nuire à l'épanouissement des mineurs n'a été identifié, lors du monitoring.
L'éditeur signale qu'il dispose d'un comité d'écoute/visionnage régulier qui contrôle la signalétique jeunesse et les heures de diffusions des clips. Ce comité est composé de 5 personnes, dont le « brand manager »[6].

2. Dramapassion

Les séries diffusées sur ce service sont produites en Corée et visent essentiellement un public familial. Les comédies romantiques sont les programmes les plus visionnés.

Certaines séries jugées plus matures ou violentes (combats à mains nues) font l'objet d'un pictogramme de niveau 2 (« -10 »). L'éditeur remarque que les programmes sous-titrés attirent peu de consommateurs potentiels de moins de 14 ans. Aucun contenu problématique, ou nécessitant une signalétique de niveau 3, 4 ou 5, n'a été identifié.

[4] "Bluebird" (1949), "Le Cheik" (1921), "The beast of hollow mountain" (1956), …
[5] Air TV, Belafrika TV, En ligne directe, Les gars de Jette, TV Wallonie, Ulg TV, Vidéos de l'Awex,, Almouwatin TV, Bastogne TV, Comblain TV, EK TV, La Zone Geek, Studio 80, Waterloo TV, Web TV du Parlement de la FWB, UMons TV. Tous les services ont été monitorés.
[6] Rencontre CSA/NRJ Hits le 17 février 2017

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Dès lors que l'éditeur ne diffuse pas de contenus au-delà de la catégorie 2 (« -10 »), il n'est pas tenu de proposer un système technique de protection parentale.

Le Collège constate un problème potentiel dans le respect de l'article 2, §1er de l'arrêté du 21 février 2013 selon lequel « *tout programme de catégorie 2, 3, 4 ou 5 est identifié par l'éditeur de services à l'aide d'un pictogramme rond de couleur blanche avec l'incrustation de l'âge en-dessous duquel le programme est déconseillé […]. Ce pictogramme doit apparaître pendant la totalité de la diffusion du programme, générique inclus, ainsi que pendant la totalité des bandes-annonces du programme* ».

En effet, les programmes classifiés en catégorie 2 ne sont pas signalisés à l'aide du pictogramme durant leur diffusion. Cependant, la mention « déconseillé aux moins de 10 ans » est clairement affichée dans le descriptif du programme. Par ailleurs, cette mention apparaît en plein écran durant 11 secondes, avant le début des différents épisodes de la série, et, en incrustation, durant une minute après le lancement du programme. Le programme lui-même dure moins de 10 minutes.

Par conséquent, considérant que le téléspectateur est clairement informé de la classification du contenu en début de diffusion du programme par la double mention de l'avertissement « déconseillé aux moins de », le Collège estime que l'objectif d'information visé par la disposition règlementaire est atteint et qu'il serait disproportionné de notifier un grief à l'éditeur pour une infraction à l'article 2, §1er de l'arrêté du gouvernement de la Communauté française du 21 février 2013.

3. UniversCiné

Le contrôle a permis de constater une potentielle erreur de classification des films « Millenium 2 », et « Dernier train pour Busan », classés « tous publics », alors que leur contenu pouvait justifier une signalétique plus élevée.

Interrogé sur une infraction potentielle à l'article 1, §1er de l'arrêté du 21 février 2013, l'éditeur admet un oubli de classification sur ces deux occurrences. Celles-ci ont été immédiatement corrigées et l'ensemble des contenus de la plateforme passé en revue. L'éditeur souligne que tous les films de son catalogue (plusieurs milliers) sont encodés manuellement et reconnaît qu'une erreur humaine est dès lors toujours possible.

Considérant que les objectifs de la régulation ont été atteints, le Collège décide de ne pas notifier de grief à l'éditeur.

En matière de distribution, la situation d'UniversCiné a donné lieu à la décision du Collège du 16 juillet 2015 sur le code parental (voir supra : jurisprudence). Néanmoins, Universciné signale avoir implémenté sur sa plateforme un système de code parental à activer « *pour les utilisateurs qui le souhaitent depuis l'administration du compte* ». Ce code est demandé « *à chaque lancement de film, en streaming comme en téléchargement* ».

<u>Conclusion sur les services de médias non linéaires</u>

Les services à la demande de la RTBF, VOO et Proximus sont traités dans un chapitre spécifique, compte tenu des activités diverses de ces opérateurs. Sur plateforme ouverte, les éditeurs ont déjà souligné la difficulté d'implémenter l'ensemble des dispositifs techniques imposés par la règlementation, en particulier dans la situation concurrentielle dans laquelle ils se trouvent. Dans ce contexte, le Collège apprécie particulièrement la démarche d'Universciné qui, bénéficiant des dispositions de la décision du Collège du 16 juillet 2015, a développé sur son site un système de contrôle parental par code PIN.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

II. DISTRIBUTION DE SERVICES DE MEDIAS AUDIOVISUELS

1. SFR

SFR ne distribue pas de service spécifiquement conçu pour les enfants de moins de 3 ans.

Le distributeur signale n'avoir pas modifié les fonctionnalités de son décodeur depuis le contrôle effectué en 2015.

La société bénéficie des développements techniques réalisés par SFR en France. En matière de protection des mineurs, son matériel répond a priori aux obligations fixées par la règlementation française.

Conformément à la règlementation française, la box de SFR bloque par défaut les contenus de catégorie 5 (« -18 »). Le niveau de moralité des chaînes « adultes » est déterminé par le distributeur ; les contenus « adultes » édités par Be tv sont classifiés par ce dernier.

Le verrouillage des programmes de catégorie 5 répond aux modalités prévues à l'article 5, §2 de l'arrêté du 21 février 2013 (distinct du contrôle d'accès général aux services, verrouillage par défaut, 4 chiffres modifiables, reverrouillage du catalogue à la sortie, communication du code d'origine à une personne majeure à l'installation du décodeur et identification par le compte client ensuite).

Le code d'accès au catalogue des programmes de catégorie 5 est demandé également à l'achat d'un programme ou pour visionner sa bande-annonce.

La signalétique apparaît sur les fiches d'information des programmes disponibles en VOD et sur les programmes des services présents dans l'EPG.

Par conséquent, le Collège constate qu'en tant que distributeur de services à la demande, SFR ne répond pas à l'obligation de garantir un système d'accès conditionnel à son offre VOD conformément à l'article 4, §1er, de l'arrêté du 21 février 2013 spécifiant que « *dans un service télévisuel non linéaire, un programme de catégorie 3, 4 ou 5 ne peut être accessible par l'utilisateur qu'après avoir introduit un code d'accès parental* » et répondant aux modalités définies à l'article 5, §2, 1° du même arrêté, selon lequel, notamment « *le verrouillage de l'accès au programme de catégorie 3, 4 ou 5 […] doit être actif dès la première utilisation, sans intervention préalable de l'utilisateur* ».

Par ailleurs, SFR distribue l'offre « Be premium » comprenant des services linéaires payants ne respectant pas les restrictions horaires de diffusion des contenus signalisés, dès lors qu'ils sont au départ diffusés via le décodeur de VOO. Selon l'article 5, §1er de l'arrêté du 21 février 2013, tout éditeur d'un service télévisuel, y compris linéaire, nécessitant l'introduction d'un code d'accès parental doit transmettre à son distributeur les métadonnées relatives à ses programmes, incluant la signalétique, tandis que le distributeur d'un tel service doit, de son côté, « *garantir la compatibilité du système d'accès conditionnel d'un décodeur avec les métadonnées de ce service* ».

Interrogé sur une potentielle infraction aux articles 4, §1er et 5, §§1er et 2, de l'arrêté du 21 février 2013, SFR s'est déclaré prêt à effectuer les aménagements nécessaires pour mettre son décodeur en conformité avec la règlementation de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
Cependant, étant en instance de rachat par Telenet qui devrait procéder au remplacement de son parc de décodeurs, SFR s'interroge sur la nécessité de procéder à des aménagements « conséquents » pour une période transitoire.
Le Collège constate que les délais dans lesquels le remplacement des décodeurs pourrait avoir lieu est inconnu. Il estime pouvoir prendre en compte les circonstances particulières dans lesquelles évolue

actuellement SFR à condition que ses décodeurs soient remplacés ou mis à jour, pour fin décembre 2017 au plus tard.

2. Telenet[7]

Les données reprises dans cet avis sont extraites du rapport de contrôle des obligations en matière de protection des mineurs pour l'année 2015, Telenet n'ayant pas donné suite aux courriers du CSA lui demandant, dans un premier temps, si ces constats étaient toujours entièrement d'actualité et sollicitant ensuite ses arguments quant à diverses infractions potentielles.

1°/ Distribution sur décodeur (informations valables pour les 2 générations actuellement disponibles) :

Telenet diffuse le service « Baby TV » dans un bouquet « Enfants » en néerlandais.

Bien que relevant essentiellement de la compétence de la Communauté flamande, compte tenu de la couverture géographique de son activité, et bien que la règlementation flamande ne prévoie pas la classification des contenus audiovisuels mais un système de « watershed », le distributeur signalise les contenus qu'il propose. Il se réfère à la classification des contenus réalisée par Kijkwijzer aux Pays-Bas, qui comprend les catégories « -9 », « -12 », « -16 » et « -18 ». Les contenus francophones signalisés « -10 » sur les autres services francophones sont assimilés à la catégorie « -12 » par le distributeur.

Telenet recourt à un intervenant externe (Magnet Media) pour vérifier la signalétique des contenus diffusés dans son offre, en référence à des diffusions antérieures ou à d'autres bases de données. Un comité interne est également institué pour traiter les plaintes des téléspectateurs relatives à cette thématique.

Le code parental peut être paramétré selon différents profils : le détenteur du code parental d'origine peut ainsi créer un profil pour chaque membre de la famille déterminant la possibilité pour celui-ci de consommer ou non des contenus payants (y compris selon quel montant autorisé), des contenus signalisés et relevant de catégories prédéfinies. Le décodeur reconnaît l'usager selon le code d'accès qui lui est propre et lié à son profil. Ce profil ne peut être modifié qu'après introduction du code parental d'origine (« du père de famille »). Le code permet de verrouiller des services. La protection parentale peut également être désactivée.

Les contenus soumis à l'introduction du code parental sont verrouillés mais également l'ensemble des informations les concernant, excepté la jaquette sauf pour les « -18 ».

En outre, dans le catalogue à la demande et des contenus offerts en SVOD, les contenus érotiques de catégorie 4 sont assimilés aux contenus de catégorie 5 et également bloqués par défaut ; cette initiative du distributeur a été inspirée par les plaintes qu'il a reçues.

Le verrouillage des programmes répond aux modalités prévues à l'article 5, §2, excepté en ce qui concerne le verrouillage par défaut qui s'applique aux contenus de catégorie 4 et 5, et non à la catégorie 3.

[7] Les services du CSA ont rencontré les représentants de Telenet le 4 mai 2015.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Le code d'achat et le code parental ne se confondent pas lors de l'achat de contenus verrouillés. Dans un environnement SVOD, le code d'achat ne sera pas demandé mais bien le code parental si l'accès au contenu est bloqué en fonction du profil de l'utilisateur.

L'accès au catalogue des programmes de catégories 5, ainsi qu'aux informations, y compris les images, y afférentes sont verrouillées par défaut.

Les programmes de catégories 2, 3, 4 ou 5 sont indiqués avec le pictogramme adéquat sur l'EPG.

2°/ Distribution sur plateforme de réception ouverte *Yelo* :

Les seuls services francophones distribués par ce canal sont les services linéaires de la RTBF et de RTL. Aucun contenu de catégorie 5 n'y est proposé.

Il n'y a pas de code parental activable mais le compte d'abonnement est ouvert par une personne habilitée à « contracter » et donc supposément majeure.

Lors du contrôle pour l'année 2015, le distributeur signalait que l'extension du système de protection des mineurs actif sur le décodeur, vers les plateformes familiales de réception ouverte, était en projet.

Interrogé quant à une infraction potentielle à l'article 5, §2, 1° de l'arrêté du 21 février 2013 relatif à la protection des mineurs contre les programmes télévisuels susceptibles de nuire à leur épanouissement physique, mental ou moral, selon lequel « *le verrouillage de l'accès au programme de catégorie 3, 4 ou 5 doit être distinct du contrôle d'accès général au service télévisuel et doit être actif dès la première utilisation, sans intervention préalable de l'utilisateur. […]* », Telenet n'a pas communiqué d'arguments à prendre en considération par le Collège.
Par conséquent, le Collège décide de notifier à Telenet le grief de n'avoir pas paramétré par défaut son système de protection parentale par accès conditionnel, pour verrouiller les contenus de catégorie 3 (« -12 »).

Conclusion sur les télédistributeurs

La RTBF, VOO/Nethys/Be Tv et Proximus sont traités dans un chapitre spécifique au vu de l'ensemble de leurs activités. Concernant SFR, les circonstances qui entourent son contrôle sont particulières, compte tenu de son rachat en cours par Telenet. Et si le décodeur de SFR est peu conforme aux fonctionnalités exigées par la règlementation de la FWB, Telenet développe, de son côté, un système de protection des mineurs performant mais reste en défaut, comme d'autres distributeurs, de paramétrer son code parental pour bloquer par défaut les contenus de catégorie 3.

III. OPERATEURS EXERCANT DES ACTIVITES DE DISTRIBUTION ET D'EDITION SUR PLATEFORME FERMEE ET PLATEFORME OUVERTE.

1. RTBF

La RTBF dispose d'un comité de visionnage et en a décrit le fonctionnement.

a. Services linéaires : La Une, La Deux et La Trois

Sur l'ensemble de ses services linéaires et sur base des monitorings réalisés, les restrictions horaires s'appliquant aux contenus signalisés sont respectées par l'éditeur. Aucune erreur manifeste de classification n'a été relevée. L'éditeur communique à la presse les pictogrammes associés aux programmes.

Cependant, si sur le site de la RTBF, le guide tv des programmes à venir renseigne la signalétique applicable au programme, sous une rubrique clairement visible « contrôle parental », cette information apparaît seulement sur la page de description détaillée du programme, c'est-à-dire après avoir effectué deux clics à partir de la grille de programme.

Le Collège estime, d'une part, que la page d'accueil d'information sur les programmes et la page descriptive d'un programme en particulier constituent un ensemble, eu égard à la démarche d'information du public,
Il prend, d'autre part, en considération le fait que la grille d'information sur la programmation des services de la RTBF porte sur des services linéaires uniquement et que la diffusion de ces programmes est donc soumise aux restrictions horaires afférentes à la signalétique. Il estime dès lors que les risques en matière de protection des mineurs sont réduits.
Le Collège conclut qu'il serait disproportionné, dans ces circonstances, de notifier à l'éditeur un grief portant sur l'article 6, §1er, de l'arrêté du 21 février 2013, selon lequel « *tout éditeur de services, lorsqu'il communique les informations relatives à ses programmes, que ce soit à la presse ou à tout autre vecteur de communication, doit identifier chaque programme de catégorie 2, 3, 4 et 5 avec le pictogramme adéquat […]* ».

b. Service non linéaire : télévision de rattrapage sur internet

Sur plateforme ouverte, la situation est plus contrastée.

Le service non linéaire « auvio », édité par la RTBF sur internet, est un service de rattrapage où sont consultables les programmes précédemment diffusés sur les services linéaires de l'éditeur, ainsi que ses web-productions. Il n'y a pas de bandes-annonces sur la plateforme, ni de programmes de catégorie 5.

La situation constatée lors du contrôle pour l'année 2015, sur la plateforme « auvio », avait amené le secrétariat d'instruction à ouvrir une instruction à l'encontre de la RTBF sur base d'indices d'infraction aux articles 2, §§1 et 2[8], 4, §1er[9]et 6, §1er[10] de l'arrêté du 21 février 2013.

[8] Présence du pictogramme d'un programme signalisé durant la totalité de la diffusion du programme, générique inclus et modalités de diffusion de la mention « déconseillé aux moins de » applicable à un programme. Un programme peut déroger à l'obligation d'afficher le pictogramme durant la totalité de sa diffusion uniquement si son accès peut être soumis à l'introduction d'un code de d'accès parental (art. 2, §3), ce qui n'est pas le cas sur le site de la RTBF.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Cette instruction, toujours en cours, a permis d'entamer un dialogue avec la RTBF.

Ainsi, l'environnement direct de la vidéo d'un programme signalisé, disponible en rattrapage sur le site « auvio » inclut désormais la signalétique applicable à ce programme et les monitorings effectués au mois de décembre 2016 n'ont plus mis en évidence d'exemples de programmes normalement signalisés en diffusion linéaire, diffusés sans pictogramme sur le service non linéaire.

Cependant, bien que des contenus signalisés au-delà de la catégorie 2 (« -10 ») soient diffusés sur le service, aucune protection par code d'accès parental n'est toujours implémentée sur le site de l'éditeur, en infraction potentielle avec l'article 4, §1er de l'arrêté du 21 février 2013, alors que le service est, de surcroît, accessible et gratuit pour tout utilisateur.

Le Collège constate donc que l'éditeur a pris certaines mesures afin de s'assurer d'une meilleure conformité de son site « auvio » avec la règlementation applicable en matière de protection des mineurs. Il note cependant que tous les programmes, signalisés en catégorie 3 ou 4, disponibles sur ce service gratuit sont toujours accessibles sans que doive être introduit un code d'accès parental, en infraction potentielle avec l'article 4, §1er de l'arrêté du 21 février 2013, selon lequel « *dans un service télévisuel non linéaire, un programme de catégorie 3, 4 ou 5 ne peut être accessible par l'utilisateur qu'après avoir introduit un code d'accès parental* ».

Le Collège est informé des conclusions d'une rencontre qui s'est déroulée le 9 mars 2017 entre la RTBF et les services du CSA, dans le cadre de l'ouverture d'instruction menée par le Secrétariat d'instruction du CSA, au cours de laquelle la RTBF s'est dit prête à implémenter, pour fin 2018, un système de protection parentale par code d'accès sur sa plateforme « auvio ». Ces éléments sont versés au dossier ouvert par le Secrétariat d'instruction.

Le Collège constate que la situation infractionnelle relevée lors du contrôle pour l'année 2015 persiste. Il s'en remet cependant à l'instruction ouverte par le Secrétariat d'instruction et décide de ne pas notifier de grief en la circonstance.

2. VOO (Brutélé et Nethys) – Be tv

L'éditeur dispose d'un comité de visionnage et en a décrit le fonctionnement.

a. Services linéaires sur plateforme fermée (Be premium)

Les services *premium* édités par Be tv rencontrent toutes les obligations prévues par l'arrêté du 21 février 2013 pour les services linéaires. Le Collège ne constate pas d'erreur manifeste dans le choix des pictogrammes applicables aux programmes. L'information sur la signalétique apparaît sur les supports de communication sur les programmes. En outre, bien que ces services soient diffusés sur une plateforme permettant de protéger l'accès aux programmes par un code parental, l'éditeur ne déroge pas - comme il y serait autorisé - aux restrictions horaires imposées pour les programmes de catégorie 4 ou 5, ni à l'application du pictogramme de la signalétique sur le programme-même durant sa diffusion.

Le *service d'autopromotion* du catalogue VOD répond également aux obligations prévues en matière de protection des mineurs. Les bandes-annonces sont signalisées et ne contiennent pas de scènes susceptibles de nuire aux mineurs.

---

[9] Présence d'un code d'accès parental sur un service télévisuel non linéaire.

[10] Identification de chaque programme signalisé avec le pictogramme adéquat par l'éditeur lorsqu'il communique les informations relatives à ses programmes sur tout vecteur de communication.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

b. Services non linéaires sur plateforme fermée

Le service de *VOD de VOO* rencontre les obligations prévues par l'arrêté du 21 février 2013 pour les services non linéaires : pas de constat d'erreur manifeste dans le choix des pictogrammes applicables aux programmes, information sur la signalétique sur les supports de communication sur les programmes, un code parental permet de protéger l'accès aux programmes signalisés, le catalogue des programmes de catégorie 5 est verrouillé par défaut. Aucune information susceptible de nuire aux mineurs n'apparaît dans les informations sur les programmes.

Les services *Be à la demande* et *Be ciné à la demande* sont deux services de rattrapage des programmes diffusés sur Be premium. Aucun contenu de catégorie 5 n'y est disponible. Les signalétiques y sont les mêmes que sur les chaînes premium et apparaissent sur les fiches d'information sur les programmes. Aucune information susceptible de nuire aux mineurs n'apparaît dans celles-ci. Le dispositif d'accès conditionnel s'y applique.

c. Distribution

Le distributeur signale n'avoir pas modifié les fonctionnalités de son décodeur depuis le contrôle effectué en 2015.

Sur plateforme fermée[11]

VOOcorder et VOObox :

Aucun service spécifiquement conçu pour les enfants de moins de 3 ans n'est actuellement distribué par Be tv. Le dispositif de protection par code d'accès parental répond aux modalités techniques prévues à l'article 5 de l'arrêté du 21 février 2013, excepté en ce qui concerne le verrouillage par défaut dès la première utilisation des contenus de catégorie 3. Les contenus de catégorie 5 enregistrés sur le VOOcorder n'apparaissent pas dans la liste des programmes enregistrés par l'utilisateur et ne sont visibles qu'après introduction du code parental.

Box évasion :

Cette box remplace le VOOcorder et comporte fondamentalement les mêmes fonctionnalités en matière de protection des mineurs. Le code d'accès parental s'applique également aux contenus disponibles via la fonctionnalité qui permet de visionner les programmes de chaînes linéaires sur une période de 7 jours précédents. Les enregistrements de programmes de catégorie 5 sont stockés dans un espace particulier et le code parental d'accès à ceux-ci ne peut être désactivé. Ce décodeur répond en outre à l'obligation de verrouiller par défaut l'accès aux programmes de catégorie 3[12].

Sur plateforme ouverte

VOOmotion[13] : Ce service est accessible aux clients VOO TV et internet. Il donne accès à l'EPG et au catalogue VOD (excepté aux programmes de catégorie 5) après identification par *login* et mot de passe. L'utilisateur crée un compte « myvoo » où il s'identifie grâce au n° de client lié à son contrat d'abonnement aux services VOO et qu'il protège par un mot de passe. Le code parental lié aux services disponibles sur VOOmotion est paramétré via le compte personnel « myvoo » ; il ne peut être désactivé. Ce code sera demandé à la location de tout contenu soumis à l'accès conditionnel, en plus

[11] Démonstration au siège de Be tv le 11 mai 2015.
[12] VOO est actuellement le seul distributeur à répondre à cette obligation.
[13] Démonstration au CSA le 8 juillet 2014 et au siège de Be tv le 11 mai 2015.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

du code d'achat. Les contenus « -18 » sont protégés par défaut grâce au code d'accès parental. La protection s'applique également par défaut aux programmes de catégorie 4. Toutes les autres obligations relatives aux modalités techniques du verrouillage, et prescrites à l'article 5, §2 de l'arrêté du 21 février 2013, sont rencontrées.

Be tv GO[14] : Ce service permet d'accéder à l'offre Be premium, ainsi qu'au service *Be à la demande*[15], sur internet. Il est disponible pour les clients de Be tv sur le câble mais aussi à toute autre personne ayant accès à internet via le fournisseur d'accès de son choix et qui souhaite s'abonner à cette offre OTT exclusivement. L'utilisateur crée un compte sur internet où il peut paramétrer, sur son profil, un code parental. Le distributeur informe par courriel l'utilisateur d'éventuelles modifications relatives à ce code. Pour les non-abonnés à Be tv, un numéro de carte de crédit est nécessaire à l'inscription. La protection s'applique actuellement par défaut aux programmes de catégorie 4. Toutes les autres obligations sont rencontrées.

Le Collège constate que sur les plateformes ouvertes *Voomotion* et *Be tv Go*, le dispositif d'accès conditionnel bloque par défaut les programmes de catégorie 4 et non de catégorie 3.

Interrogés sur une potentielle infraction à l'article 5, §2, 1°, Nethys et Be TV, distributeurs respectifs de « Voomotion » et « Be tv Go », signalent que l'accès aux contenus de leurs services est protégé par un triple verrou consistant en un login et password, qui peuvent être demandés à chaque accès à la plateforme si l'adulte exerce sa responsabilité parentale en l'activant de la sorte, puis par un code parental. Ils considèrent que ce dispositif à double niveau protège strictement les contenus de catégorie 3 et assure même une protection plus importante que celle des décodeurs en plateforme fermée, où seul le code parental est activable. Ils rappellent également l'attention qu'ils portent à la problématique de la protection des mineurs, ainsi qu'« *en attestent, depuis plusieurs années, les contrôles du CSA* ».

Les deux sociétés distributrices s'interrogent enfin sur l'adéquation des dispositions de l'arrêté du 21 février 2013 avec le dispositif applicable aux plateformes ouvertes « *où la protection des mineurs est assurée par un dispositif autre que l'accès conditionnel du décodeur* ».

- Considérant les arguments des distributeurs, et en particulier le fait qu'ils sont actuellement les seuls à proposer sur leurs plateformes ouvertes un système de protection des mineurs par accès conditionnel (code PIN) performant et répondant aux fonctionnalités requises par l'arrêté du 21 février 2013, excepté uniquement en ce qui concerne l'activation par défaut du code aux contenus de catégorie 3 ;
- Considérant également les questions que s'est posé le Collège lui-même, lors du contrôle de la protection des mineurs pour l'année 2015, sur la situation des éditeurs et distributeurs sur plateforme ouverte qui sont soumis à la fois à un environnement concurrentiel international difficile - compte tenu notamment des limites actuelles de la régulation en termes de compétence matérielle et territoriale - et à l'une des règlementations les plus exigeantes en matière de protection des mineurs, notamment parmi les autres pays européens diffusant des services en langue française ;

le Collège décide qu'il serait, en l'état, disproportionné de notifier un grief à Nethys et Be TV pour une infraction à l'article 5, §2, 1° de l'arrêté du 21 février 2013, sur leurs plateformes ouvertes.

[14] Démonstration au siège de Be tv le 11 mai 2015.
[15] Pas de contenus « adultes ».

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

3. PROXIMUS – SiA

L'éditeur a décrit le fonctionnement de son comité de visionnage et les procédures relatives au choix des signalétiques applicables ; il a également adopté, en 2012, une Charte en matière de protection des mineurs.

a. Service linéaire sur plateforme fermée

Zoom : service de promotion des programmes disponibles sur la VOD de Proximus ainsi que dans le « Movies & Series pass ».

Aucune erreur manifeste de classification de contenu n'a été relevée.

Le contrôle réalisé sur le service « Zoom » a cependant identifié des bandes-annonces diffusées sans signalétique pour des films classés en catégories 4 (« Eat » et « Danny the dog »)[16] et 5 (offre générale de programmes)[17].

Interrogé sur une potentielle infraction à l'article 2, § 1er, de l'arrêté du 21 février 2013, selon lequel « *Tout programme de catégorie 2, 3, 4 ou 5 doit être identifié par l'éditeur de services à l'aide d'un pictogramme rond de couleur blanche avec l'incrustation en noir de l'âge en-dessous duquel le programme est déconseillé […]* » et « *Ce pictogramme doit apparaître pendant la totalité de la diffusion du programme, génériques inclus, ainsi que pendant la totalité des bandes-annonces de ce programme* », l'éditeur signale avoir constaté lui-même « *un problème au niveau de la signalétique des bandes-annonces* ». Ce problème surgissait « *notamment quand la bande-annonce avait été créée avant de recevoir l'enrichissement du contenu (intégration de la signalétique dans le film) par [son] sous-traitant TIVO* ». SiA déclare avoir mis en œuvre un nouveau processus, depuis décembre 2016, assurant « *un contrôle quotidien au niveau de l'inclusion de la signalétique dans les bandes-annonces* ».

Le Collège prend en compte la réponse de l'éditeur et estime dès lors inopportun de lui adresser un grief mais restera attentif à cet aspect de la protection des mineurs, sur le service d'autopromotion.

b. Services non linéaires sur plateforme fermée

Service VOD[18] : l'information sur la signalétique apparaît sur les supports de communication sur les programmes, la signalétique apparaît sur le programme et les bandes-annonces disponibles selon les modalités prévues.

Movies&Series pass[19] : il s'agit d'un service linéaire, disponible en offre complémentaire pour les abonnés à Proximus TV, dont le catalogue fait également l'objet d'une offre en SVOD.
Aucune erreur manifeste dans la classification des programmes n'a été constatée.

Sur le catalogue VOD, la classification en catégorie 4 du film « Gros culs exquis 3 » pose question en vertu de la nature objective des images et de la décision du Collège d'autorisation et de contrôle du 24

[16] Boucle du 15 septembre.
[17] Boucle du 16 septembre.
[18] Monitoring des programmes de décembre 2016.
[19] Monitoring des programmes d'octobre 2016.

avril 2008 qui définit les critères permettant de différencier les programmes de catégorie 4 (« -16 ») et 5 (« -18 »)[20].

Interrogé sur une potentielle infraction à l'article 1er, §1er, de l'arrêté du 21 février 2013, selon lequel « *Tout éditeur d'un service télévisuel doit classifier ses programmes selon les catégories suivantes : […],*
4° catégorie 4 : programmes déconseillés aux mineurs de moins de 16 ans dès lors qu'ils sont susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs de moins de seize ans, notamment lorsqu'ils comprennent des scènes à caractère érotique ou de grande violence;
5° catégorie 5 : programmes déconseillés aux mineurs dès lors qu'ils sont susceptibles de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs, notamment lorsqu'ils comprennent des scènes à caractère pornographique ou de très grande violence »,
l'éditeur SiA explique que pour choisir la classification des contenus, le Comité éditorial se base sur différents éléments qui sont : la classification recommandée par le producteur du film, les critères de classification de l'arrêté du gouvernement de la Communauté française du 21 février 2013 et les pratiques du marché.
Il ajoute que pour « *se préserver de la large part de subjectivité* » qui touche à la classification des films, il « *fait avant tout confiance au jugement des experts du marché (éditeurs et/ou fournisseurs de meta-data) qui opèrent eux-mêmes la classification* ».
Se référant à la décision du Collège du 24 avril 2008, l'éditeur développe 3 arguments :
- le film contient bien un scénario puisqu'il aborde les thèmes du fitness, du jardinage et de l'infirmerie notamment, précédés d'un petit commentaire participant d'une ambition créative ;
- le film n'est pas d'un réalisme cru réduisant la sexualité à la réalité primaire de l'acte : les organes génitaux ne sont pas montrés explicitement ; le rapport sexuel et l'orgasme sont suggestifs, sans gros plan ; aucune pénétration n'est montrée ;
- aucun partenaire ne voit son image dégradée ou sa dignité atteinte : les couples s'embrassent de manière tendre et l'homme traite la femme avec dignité en se préoccupant du plaisir de sa partenaire.
En conclusion, il confirme que, à son estime, le film est correctement classé en catégorie « érotique » et non « pornographique ».
SiA propose au CSA d'aborder la question de manière structurelle en organisant un débat avec les acteurs concernés « *en vue de mettre au point des critères de classification plus sûrs* ».

De son côté, au vu des images incriminées, le Collège constate que le film consiste uniquement en une succession de scènes purement sexuelles dans des environnements variés (salle de fitness, jardin, infirmerie). Si aucune pénétration n'apparaît explicitement à l'écran, la réalité des relations sexuelles découle des attitudes non équivoques des protagonistes ainsi que des sons et bribes de paroles (en

[20] http://www.csa.be/documents/801. Cette décision porte sur des films comportant des séquences sexuelles durant lesquelles « l'acte est montré sous tous les angles sans qu'aucune pénétration n'apparaisse à l'écran. Les plans sont élaborés de façon à ce que le téléspectateur *voie sans voir* ». Les plans peuvent être tournés de biais ; il ne manque que les gros plans pour en faire de la pornographie pure. Les films [qui font l'objet de la décision] existent en deux versions : l'une pornographique et l'autre plus « soft », les fiches techniques des deux films sont identiques. Cela signifie que les cameramen filment une version plus suggestive des ébats à côté de la version pornographique habituelle. Ce qui préserve ces films d'un classement direct dans la catégorie pornographie est l'absence de gros plans sur les sexes et sur les pénétrations. (Extraits du rapport d'instruction, 10-08). Dans sa décision du 24 avril 2008, le Collège a précisé les 3 critères permettant de distinguer un contenu pornographique : 1. l'absence avérée d'ambitions créatives ou intellectuelles, manifestée par exemple par l'absence de scénario construit et original ; 2. la dégradation de l'image d'un(e) des partenaires et l'atteinte à sa dignité de personne humaine, celui-ci étant dépersonnalisé et uniquement considéré comme objet de gratification sexuelle personnelle ; 3. le réalisme cru réduisant la sexualité à la réalité primaire de l'acte. Il a ensuite estimé que les films incriminés « *constituaient une représentation excédant manifestement les représentations suggérées de l'acte sexuel généralement admises comme n'étant pas de nature à nuire gravement à l'épanouissement des mineurs et constituaient dès lors de la pornographie au sens de l'article 9 2° du décret* ».

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

anglais : « *oh yes* », « *fuck me* », « *I feel so good in there* », « *I 'm coming* »,….) qui accompagnent leurs ébats.

A l'estime du Collège, il n'y a strictement aucun scénario ni dialogue. Le petit commentaire de mise en situation est particulièrement cru, parfois insultant, et témoigne de la manière dont les partenaires, dépourvus de personnalité, se considèrent mutuellement comme de simples objets de gratification sexuelle.

Les attouchements et « caresses » sont rudes, parfois agressifs. Le film ne comporte donc aucune tendresse ou référence à une quelconque relation amoureuse. La réalisation ne fait preuve d'aucune sensibilité ou créativité artistique mais se résume à filmer les relations sexuelles selon des plans dont le seul objectif est d'éviter de montrer des sexes.

Le Collège constate en outre que la totalité du film est composée de ces scènes explicites. Ce qui le préserve d'un classement direct dans la catégorie pornographie est uniquement l'absence de gros plans sur les sexes et sur les pénétrations. Ceci permet tout au plus de le qualifier de « porno soft » mais ne lui confère pas pour autant un caractère « érotique ».

- Considérant que le film érotique conserve une certaine pudeur, une place pour le fantasme et l'imagination ; qu'il traite de la sexualité dans une atmosphère voluptueuse, et peut-être affectueuse ; que le scénario, qui consiste en une trame narrative plus ou moins élaborée et des personnages plus ou moins développés, y tient une place lui conférant le statut de « vrai film » ;
- Considérant également que les critères clairement établis dans sa décision du 24 avril 2008 et déterminant la différence entre des contenus de catégories 4 et 5 sont clairement établis et potentiellement rencontrés ;

le Collège d'autorisation et de contrôle estime que « Gros culs exquis 3 » n'a pas la dimension symbolique qui peut résider dans un contenu érotique mais qu'il a pour unique vocation de montrer une succession de performances sexuelles crues et grossières, de la même manière qu'un film pornographique, et ce malgré les précautions prises par ses producteurs.

Par conséquent, le Collège d'autorisation et de contrôle décide de notifier à SiA le grief d'avoir diffusé sur le service de VOD de Proximus un contenu classé en catégorie 4 en infraction à l'article 1, §1er de l'arrêté du 21 février 2013 relatif à la protection des mineurs contre les programmes télévisuels susceptibles de nuire à leur épanouissement physique, mental ou moral.

c. Distribution

Sur plateforme fermée

Proximus TV distribue le service « Baby tv ». L'avertissement relatif à la nocivité de la consommation télévisuelle par les enfants de moins de 3 ans apparaît, sous forme de bandeau dans la partie inférieure de l'écran, quelques secondes après l'ouverture du service lorsque l'on y accède grâce à la numérotation des chaînes. Il disparaît après 20 secondes. Il n'apparaît pas lorsque l'on accède au service via le « guide tv », y compris après être sorti du service pour y revenir par la suite.

Les programmes disponibles sur les services –linéaires et non linéaires- accessibles via le décodeur de Proximus peuvent être soumis à l'introduction d'un code d'accès parental. Celui-ci répond aux fonctionnalités techniques prescrites à l'article 5, §2 de l'arrêté du 21 février 2013, excepté en ce qui concerne le verrouillage par défaut des programmes de catégorie 3. Le verrouillage par défaut bloque les contenus de catégorie 4. Le code parental bloque l'ensemble des informations afférentes aux programmes verrouillés. Il peut être désactivé.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Sur plateforme ouverte

Proximus TV distribue le service « Baby tv ». Sur plateforme ouverte, aucun avertissement n'apparaît à l'ouverture du service.

Proximus tv[21]: il s'agit d'une offre de services linéaires dont Proximus n'est pas éditeur, en plus des services « 11 » ou « Proximus tv-Info channel ». Le service comprend en outre un système de « replay » permettant de visionner un programme diffusé sur service linéaire dans les 36 heures qui précèdent, y compris des fictions et par conséquent du contenu signalisé. Les abonnés à Proximus, qui disposent donc d'un contrat avec le distributeur (et d'un n° client), ont accès à ce service[22]. Le système d'accès conditionnel paramétré sur le décodeur est actif également sur la plateforme ouverte.

Cependant, sur le guide électronique des programmes –sur plateforme fermée comme sur plateforme ouverte-, les informations relatives à certains programmes, diffusés sur des services linéaires dont Proximus n'est pas l'éditeur et normalement signalisés durant leur diffusion, n'incluent pas le pictogramme applicable en matière de protection des mineurs. Dès lors, la fonctionnalité du code d'accès conditionnel permettant de bloquer les informations et l'accès à ces programmes, en fonction du paramétrage choisi pour le code parental, ne s'applique pas non plus.

En conséquence, le Collège constate plusieurs indices d'infraction à la règlementation en matière de protection des mineurs.

Premièrement, sur plateforme fermée et sur plateforme ouverte, le dispositif d'accès conditionnel n'est pas paramétré pour bloquer par défaut les contenus de catégorie 3.

Interrogé sur une potentielle infraction à l'article 5, §2, 1°, de l'arrêté du 21 février 2013 selon lequel « *Le verrouillage de l'accès au programme de catégorie 3, 4 ou 5 doit être distinct du contrôle d'accès général et doit être actif dès la première utilisation, sans intervention préalable de l'utilisateur. […]* », Proximus s'interroge sur l'effectivité et la proportionnalité des dispositions règlementaires en place en Fédération Wallonie-Bruxelles qui présentent un « *caractère strict, voire particulièrement strict, en comparaison avec les régimes de protection des mineurs applicables dans les autres Etats membres de l'Union européenne.* » Le distributeur défend l'idée du test de proportionnalité (en particulier pour les mesures de protection d'ordre technique) impliquant que les exigences imposées n'aillent pas au-delà de ce qui est nécessaire pour assurer une protection suffisante de l'épanouissement physique, mental et moral des mineurs. Pour apprécier la pertinence et le caractère proportionné des mesures techniques imposées aux distributeurs de services télévisuels, il échet, selon Proximus, de tenir compte des mesures de protection et de classification du contenu audiovisuel appliquées par les éditeurs de services, qui sont déjà de nature à assurer une protection particulière des mineurs contre les programmes dont le contenu leur serait préjudiciable.

Proximus ajoute qu'il pourrait être contre-productif d'imposer des mesures de protection trop absolues, au risque de conduire à une situation dans laquelle l'utilisateur décide de désactiver complètement toute mesure technique « *eu égard au caractère trop encombrant de ces mesures* », à l'encontre de l'objectif visé.

Le distributeur souligne également les questions de discrimination à l'égard d'autres offres OTT découlant de l'obligation d'appliquer le décret et l'arrêté du 21 février 2013 aux « *plateformes TV alternatives* », ce qui engendre à nouveau des questions de proportionnalité.

[21] A remplacé « TV partout ». Rencontre du 5 mai 2015.

[22] Ainsi que les non abonnés qui créeraient leur propre compte en communiquant un n° de carte de crédit.

Proximus plaide donc pour une application raisonnable des dispositions invoquées et propose une solution qui lui paraît respecter le principe de proportionnalité tout en satisfaisant aux objectifs règlementaires.
Il s'agirait d'appliquer par défaut le contrôle parental aux contenus de catégories 5 (« -18 ») sur la télévision et 4 (« -16 ») sur la VOD.
Parallèlement, l'installation initiale du décodeur intègrerait un nouvel écran (après l'introduction du numéro de ligne du client) via lequel l'utilisateur aurait la possibilité de désactiver le système de code parental, d'en modifier directement les paramètres ou d'en conserver le paramétrage par défaut. Ce système pourrait être implémenté sur les nouvelles versions du décodeur Proximus, à partir du deuxième trimestre 2018.
Les programmes bloqués pourraient intégrer un bandeau explicatif permettant d'accéder à la page des paramètres du code parental.
Enfin, Proximus compte améliorer l'expérience client en introduisant des « pop-up » présentant des conseils aux utilisateurs, dont certains pourraient porter sur le contrôle parental.

Ayant pris connaissance des arguments développés par Proximus, le Collège souhaite entendre le distributeur de manière plus approfondie, avant de statuer éventuellement sur une interprétation dérogatoire à l'article 5, §2, 1° de l'arrêté du 21 février 2013 et décide donc de notifier à Proximus le grief de n'avoir pas paramétré par défaut son système de protection parentale par accès conditionnel pour verrouiller les contenus de catégorie 3 (« -12 ») sur son décodeur.

Deuxièmement, sur le guide électronique des programmes de Proximus TV, certains programmes diffusés sur différents services linéaires ne sont pas identifiés grâce à leur pictogramme, en infraction potentielle à l'article 6, §1er, de l'arrêté du 21 février 2013.
Dès lors, la fonctionnalité du code d'accès conditionnel permettant de bloquer les informations sur ces programmes et leur visionnage, en fonction du paramétrage choisi pour le code parental, ne s'applique pas non plus, y compris lorsque ces programmes ont été enregistrés, ou en mode replay, en infraction potentielle à l'article 3, §§ 1er et 2, du l'arrêté du 21 février 2013.

Interrogé quant à une infraction potentielle aux article 6, §1er, de l'arrêté du 21 février 2013, selon lequel « *Tout éditeur de services, lorsqu'il communique les informations relatives à ses programmes, que ce soit à la presse ou à tout autre vecteur de communication, doit identifier chaque programme de catégorie 2, 3, 4 et 5 avec le pictogramme adéquat visé à l'article 2, § 1er, et y associer la mention visée à l'article 2, § 2. La même identification doit également être effectuée dans les guides électroniques de programmes. […]* »,
Proximus détaille le processus d'intégration des pictogrammes : pour tout type de contenu (linéaire et non linéaire) et pour tout type de distribution (plateforme fermée ou plateforme ouverte), l'information sur la classification des programmes est fournie par les éditeurs de services à la société TIVO qui intègre les pictogrammes appropriés dans les descriptifs de programmes. Proximus rajoute finalement le pictogramme dans le guide électronique des programmes, « *en ligne avec le pictogramme déjà inséré dans le descriptif du programme en question* ». Les mêmes méta-données sont utilisées pour les trois modes de visionnement : live, replay et enregistrement.
Suite aux constats du CSA, Proximus a identifié un défaut de procédure au niveau de son service provider externe « *qui, pour des raisons techniques, n'a pas intégré la signalétique dans certains programmes* ». Le problème devrait être résolu en deux phases : transitoirement, la correction manuelle des erreurs ; ensuite, le développement technique de solutions structurelles pour systématiser davantage l'insertion de la signalétique, selon un plan d'action mis en place par la société sous-traitante et transmis par Proximus. Par ailleurs, les contrôles en la matière seront renforcés.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

Par conséquent, considérant que les objectifs de la régulation ont été atteints, le Collège estime inopportun d'adresser un grief à Proximus mais restera attentif à cet aspect de la protection des mineurs lors de ses prochains contrôles.

Interrogé quant à une infraction potentielle à l'article 3, §§ 1er et 2, du l'arrêté du 21 février 2013, selon lequel
« *§ 1er. Dans un service télévisuel linéaire :*
1° l'heure de diffusion d'un programme de catégorie 1 ou 2 est laissée à l'appréciation de l'éditeur de services;
2° tout programme de catégorie 3 est interdit de diffusion entre 6 heures et 20 heures, sauf la veille de chaque jour de congé scolaire où la diffusion est interdite entre 6 heures et 22 heures;
3° tout programme de catégorie 4 est interdit de diffusion entre 6 heures et 22 heures;
4° tout programme de catégorie 5 est interdit de diffusion.
§ 2. Par dérogation au § 1er, un programme de catégorie 3, 4 ou 5 peut être diffusé à toute heure à la condition qu'il ne soit accessible par l'utilisateur qu'après avoir introduit un code d'accès parental »
Proximus confirme que les dysfonctionnements constatés dans le verrouillage des programmes auxquels il devrait normalement s'appliquer, selon le paramétrage du code parental, sont effectivement liés aux manquements en matière de signalisation des programmes dans le guide électronique.

Par conséquent, considérant que les objectifs de la régulation ont été atteints, le Collège estime inopportun d'adresser un grief à Proximus mais restera attentif à cet aspect de la protection des mineurs lors de ses prochains contrôles.

Troisièmement, le Collège constate que la manière dont l'avertissement relatif à la nocivité de la consommation télévisuelle par les enfants de moins de 3 ans est présenté, à l'accès à un service spécifiquement conçu pour les moins de 3 ans sur plateforme fermée, et que l'absence de cet avertissement, dans certaines conditions d'accès au service visé sur plateforme fermée, sont en infraction potentielle à l'article 88bis, §2 du décret sur les services de médias audiovisuels.

Pour rappel, la « fiche technique relative au contrôle du respect des obligations des distributeurs pour l'exercice 2013 » présentée par les services au Collège d'autorisation et de contrôle, la première année où l'article 88bis, §2 est entré en application précisait :

« *Parmi les modes de diffusion présentés par les distributeurs, le Collège considère que les modes suivants notamment satisfont aux exigences du décret :*
- *soit l'application d'un bandeau faisant apparaître le message d'avertissement sur un plein écran noir préalable et requérant que le consommateur sélectionne le bouton « OK » avec sa télécommande avant d'avoir accès au service destiné aux enfants de moins de trois ans ;*
- *soit l'apparition du message d'avertissement en surimpression du service et requérant que le consommateur entreprenne une action avec sa télécommande (sélection d'une commande quelconque) avant d'avoir accès au service. Il est considéré que l'accès au service n'est pas complet tant que le message apparaît en surimpression* » (point 6).

Interrogé quant à une potentielle infraction à l'article 88bis, §2 du décret SMA, selon lequel « *Tout distributeur de services qui propose un service télévisuel présenté comme spécifiquement conçu pour les enfants de moins de trois ans doit, au moment où ce service est sélectionné par l'utilisateur et avant l'accès à ce service, faire apparaître à l'écran de façon lisible le message d'avertissement suivant : Attention : regarder la télévision peut freiner le développement des enfants de moins de 3 ans, même lorsqu'il s'agit de programmes qui s'adressent spécifiquement à eux* », Proximus signale avoir identifié un problème technique sur certains décodeurs, qui n'affichent donc pas l'avertissement dans certaines

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

circonstances d'accès au service. Le software de ces décodeurs sera modifié dans sa nouvelle version. Le distributeur signale en outre que le zapping s'effectue rarement via l'EPG mais plus souvent via les touches « +/- » ou la numérotation de la chaîne souhaitée.

Par ailleurs, concernant les aspects visuels de la présentation de l'avertissement, le distributeur ajoute qu'il a réduit son « lay-out », dorénavant « *plus discret* », et que l'avertissement n'apparaît que deux secondes environ après l'accès au service, « *lorsque la barre d'information relative au programme [en cours] disparaît* ».
Il rappelle que la mise en œuvre de l'article 88bis, §2 du décret SMA, et notamment le moment de l'apparition du message sur l'écran, a déjà fait l'objet de discussions avec le CSA qui avait alors tenu compte des spécificités de la plateforme Proximus TV, lesquelles « *subsistent encore à l'heure actuelle* ». Notamment, le fait que si l'avertissement devait apparaître avant l'accès au service, le « zapping » sur toutes les autres chaînes serait également ralenti, pour des raisons techniques, ce qui pourrait « *influencer, de manière substantielle, négativement l'expérience client* » de l'ensemble des utilisateurs.
Il signale que la modification du format du message est due à la nécessité technique d'harmoniser son « lay-out » avec celui de tous les autres messages qui apparaissent « *sur la nouvelle interface TV* ». En effet, une modification de la mise en page qui porterait uniquement sur « Baby tv » générerait « *des coûts disproportionnés par rapport au nombre d'utilisateurs de cette chaîne* », qui amèneraient sans doute Proximus à « *reconsidérer son maintien dans son catalogue* ».

Pour ces raisons, et considérant que l'apparition rapide du message permet de remplir l'objectif visé par l'article 88bis, §2 du décret SMA, Proximus se réfère au principe de proportionnalité pour demander au Collège de pouvoir continuer à bénéficier d'une « *interprétation flexible* » de l'article susmentionné.

Le Collège, prenant en considération l'engagement de Proximus à prendre les mesures techniques nécessaires pour assurer la diffusion de l'avertissement prévu à l'article 88bis, §2, du décret SMA à l'ouverture d'un service spécifiquement conçu pour les enfants de moins de 3 ans, dans toutes les circonstances d'accès à ce service, décide de ne pas notifier au distributeur de grief sur cet aspect.

Le Collège décide de notifier à Proximus le grief de ne pas diffuser l'avertissement susmentionné selon des modalités pratiques conformes à celles qui ont été définies dans les lignes directrices du contrôle des distributeurs pour l'exercice 2013, en application de l'article 88bis, §2 du décret SMA.

CONCLUSIONS

Le Collège réitère les constats réalisés lors du contrôle des obligations des éditeurs et distributeurs pour l'année 2015. Les opérateurs, en particulier sur plateforme ouverte, éprouvent des difficultés à implémenter sur leur(s) service(s) un dispositif technique de protection des mineurs conforme à l'ensemble des modalités qui sont définies par la réglementation de la FWB.

Les opérateurs avancent principalement deux arguments justifiant que leurs dispositifs ne soient *a priori* pas entièrement conformes à la réglementation prévue en FWB :

- L'usage de décodeurs ou plateformes de distribution conçus pour d'autres territoires que la Fédération Wallonie-Bruxelles et répondant par conséquent aux exigences techniques prévues légalement dans leur pays ou territoire de destination principale. Les adaptations techniques à apporter pour se conformer aux règles spécifiques à la FWB présenteraient des coûts jugés fort importants ;

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL

- Les coûts et la complexité d'usage engendrés par la mise en œuvre des obligations techniques prévues. Cet argument est à considérer dans le contexte d'une concurrence, à leurs yeux inéquitable, qu'exercent sur leurs activités des opérateurs internet établis à l'étranger. Ces derniers, en raison des limitations de compétence matérielle ou territoriale, ne sont pas soumis aux obligations – éditoriales et/ou techniques - auxquelles les éditeurs et distributeurs locaux sont eux-mêmes tenus de se conformer. La règlementation en vigueur en Fédération Wallonie-Bruxelles figure parmi les plus exigeantes de l'UE et n'a pas d'équivalent dans les autres pays européens diffusant des services en langue française.

Le Collège constate cependant des améliorations par rapport aux constats effectués lors du contrôle précédent. En effet, UniversCiné a implémenté un système de contrôle parental, activable à volonté et applicable à l'ensemble de l'offre, tandis que Proximus a développé un système de code parental sur « Proximus TV » qui faisait défaut à « TV partout ».

Une importante difficulté subsiste dans l'application de l'article 5, §2, 1°, de l'arrêté du 21 février 2013 selon lequel le code parental doit être paramétré par défaut pour bloquer les contenus de catégorie 3, sur plateforme ouverte mais aussi, pour certains distributeurs, dans l'application de cette disposition sur plateforme fermée (Telenet et Proximus essentiellement[23]). Cette obligation est contestée par certains d'entre eux pour des raisons de proportionnalité des exigences au regard de l'objectif de protection des mineurs. Les conséquences commerciales entrent également en jeu. Si le Collège peut éventuellement admettre les arguments des distributeurs et prendre en compte, de façon proportionnelle et réaliste, les conditions dans lesquelles ils pratiquent leur activité, il lui revient de s'assurer que les objectifs de la règlementation sont bien remplis. En l'occurrence, il doit s'assurer que les utilisateurs des services sont bien au fait de l'existence d'un système de contrôle parental et de ses fonctionnalités. Dès lors, il est essentiel que les distributeurs garantissent l'effectivité d'une telle information à destination de leurs clients, et ce dès les premiers usages de la plateforme de distribution.

En conclusion générale, compte tenu des contraintes actuelles de la régulation confrontée aux limites imposées en termes de compétence matérielle et territoriale, et compte tenu de l'importance que prend aussi dans un secteur audiovisuel en pleine diversification l'éducation aux médias, laquelle est d'ailleurs depuis plusieurs années particulièrement encouragée par l'UE, le Collège, s'il peut se montrer relativement « souple » dans l'interprétation de mesures techniques particulières, spécifiquement sur plateforme ouverte, pourrait être par contre extrêmement attentif à la manière dont les opérateurs informent leurs utilisateurs, non seulement sur les contenus des programmes proposés (signalétique, nature spécifique des contenus,…) mais également sur les dispositifs techniques disponibles pour assurer aux parents un moyen de contrôle sur les pratiques de consommation de leurs enfants, et ce, sur un maximum de supports d'information.

[23] VOO dispose d'un système conforme sur ses décodeurs « Evasion » (mais conteste la mesure sur plateforme ouverte); SFR et la RTBF (Auvio) ne disposent pas de code parental pour les contenus de catégorie 3 et 4 sur leur plateforme de diffusion.

CSA | CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL