

Collège d'autorisation et de contrôle

Décision du 9 novembre 2017

(Contrôle mineurs 2016)

- 1 En cause la SA de droit public Proximus, dont le siège est établi boulevard du Roi Albert II, 27 à 1030 Schaerbeek
- 2 Vu le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, et en particulier les articles 136, § 1^{er}, 12° et 159 à 161 ;
- 3 Vu l'avis du Collège d'autorisation et de contrôle n° 91/2017 du 6 juillet 2017 relatif au contrôle des obligations des éditeurs et des distributeurs de services en matière de protection des mineurs pour l'année 2016 ;
- 4 Vu les griefs notifiés à la SA de droit public Proximus par lettre recommandée à la poste du 1^{er} août 2017 :
 - « 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 ;
 - de ne pas diffuser d'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 »
- 5 Entendu Mmes. Dominique Grenson, Regulatory Manager, et Patricia Vanhoonacker, Managing Legal Counsel, ainsi que MM. Steven Tas, Director Regulatory, et Bart Traweels, Product & Solution Specialist, en la séance du 5 octobre 2017 ;
- 6 Vu le mémoire en réponse du distributeur ;
- 7 Vu le courriel du distributeur du 11 octobre 2017 ;

1. Exposé des faits

- 8 Le 6 juillet 2017, le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA a rendu un avis n° 91/2017 relatif au contrôle des obligations des éditeurs et des distributeurs de services en matière de protection des mineurs pour l'année 2016.
- 9 Cet avis examine de manière transversale la manière dont les éditeurs et distributeurs ont respecté leurs obligations en matière de protection des mineurs pendant l'exercice concerné.
- 10 S'agissant de Proximus, l'avis relève deux manquements apparents aux règles en vigueur, à savoir que :
 - Proximus n'applique pas de verrouillage par défaut des contenus à partir de la catégorie 3 (« -12 »), mais seulement à partir de la catégorie 4 (« -16 ») sur les contenus non linéaires et de la catégorie 5 (« -18 ») sur les contenus linéaires ;
 - Proximus ne diffuse pas l'avertissement prévu pour les services spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans selon les modalités pratiques applicables.

11 En conséquence, le Collège a décidé de notifier deux griefs en ce sens au distributeur.

2. Arguments du distributeur de services

12 Le distributeur a exprimé ses arguments à l'occasion du contrôle « mineurs », ainsi que, par la suite, dans un mémoire en réponse et lors de son audition par le Collège.

2.1. Sur le premier grief : non-verrouillage par défaut des contenus à partir de la catégorie 3 (« -12 »)

13 S'agissant de l'obligation de verrouiller par défaut tous les contenus à partir de la catégorie 3 (« -12 »), le distributeur la conteste dans son principe. Certes, la règle existe mais elle lui semble disproportionnée par rapport à son objectif de protection des mineurs, en ce sens qu'elle lui paraît aller au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre ce but. Il relève à cet égard que la réglementation applicable en Fédération Wallonie-Bruxelles est d'ailleurs plus stricte que dans les autres Etats membres de l'Union européenne.

14 Le distributeur relève également qu'une règle aussi stricte peut être contreproductive. Selon lui, le système prévu est tellement encombrant que, s'il était appliqué à la lettre, l'on risquerait un effet pervers où le public désactiverait purement et simplement tout contrôle pour en être débarrassé.

15 Le distributeur craint en outre que ses clients ne lui adressent des plaintes, gênés par un blocage intempestif des contenus.

16 Enfin, il pointe une discrimination par rapport aux offres OTT (« over the top ») établies hors Fédérations Wallonie-Bruxelles, en concurrence avec lui, mais non tenues de respecter cette contrainte.

17 Il propose dès lors une solution qui lui paraît plus proportionnée et « conviviale » pour ses clients, à savoir un blocage par défaut des contenus à partir de la catégorie 4 (« -16 ») en VOD et à partir de la catégorie 5 (« -18 ») sur les services linéaires.

18 Complémentairement, il se propose de mettre en place, prochainement, les trois mesures suivantes afin de sensibiliser davantage ses clients au contrôle parental et à la possibilité de le paramétrer selon ses besoins :

- Premièrement, à l'attention des nouveaux clients, il prévoit que lors de l'installation initiale de leur décodeur, un écran spécifique apparaîtra avec des informations sur le contrôle parental et leur permettant d'emblée soit d'accepter le verrouillage prévu par défaut, soit de le modifier (en le supprimant ou en le renforçant).
- Deuxièmement, à l'attention des clients existants, il prévoit de programmer des fenêtres de type « pop-up » qui apparaîtront dans certaines circonstances, avec des conseils pour le client dans différents domaines, et notamment le contrôle parental. Ces fenêtres « pop-up », donneront des indications sur la manière de paramétrer le contrôle parental.
- Troisièmement, enfin, toujours à l'attention des clients existants, il prévoit qu'en cas de zapping sur un contenu verrouillé, l'écran qui apparaîtra donnera des informations sur le contrôle parental et la possibilité de modifier directement ses paramètres, sans passer par le menu général.

- 19 Sans pouvoir donner d'échéance précise pour la mise en œuvre de ces mesures, le distributeur affirme qu'elles constituent un engagement ferme de sa part.

2.2. Sur le second grief: non-respect des modalités pratiques pour la diffusion de l'avertissement prévu pour les services spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans

- 20 S'agissant de l'obligation du distributeur de diffuser un message d'avertissement avant l'accès à tout service présenté comme spécifiquement conçu pour les enfants de moins de trois ans (ci-après, service de « baby TV »), ce dernier reconnaît deux infractions aux modalités pratiques applicables :
- Le message n'apparaît pas avant l'accès au service mais seulement deux secondes après ;
 - Le message n'apparaît pas en plein écran.
- 21 Premièrement, en ce qui concerne le moment d'apparition du message, le distributeur explique que ce message n'apparaît qu'après la disparition du bandeau d'information relatif au programme en cours (soit après deux secondes) car, s'il avait fallu le placer avant, cela aurait ralenti le zapping sur l'ensemble des chaînes proposées par le distributeur. Celui-ci explique en effet que, techniquement, cela aurait abouti à ce qu'à chaque zapping, le système doive décider soit de diffuser le message relatif à la « baby TV », soit de ne pas le diffuser, et qu'en cas de non-diffusion (ce qui est le cas pour la grande majorité des chaînes), il y aurait juste eu un long écran noir avant d'accéder au programme, ce qui préjudicie l'« expérience client ».
- 22 En outre, selon le distributeur, les deux secondes pendant lesquelles le programme est visible avant l'affichage de l'avertissement, passent très rapidement de telle sorte que les enfants ont à peine le temps de voir le programme. Le bandeau reste ensuite affiché pendant vingt secondes, ce qui laisse largement le temps aux parents de décider s'ils restent ou non sur la chaîne concernée. L'objectif de la mesure est dès lors bien rencontré, selon Proximus.
- 23 Deuxièmement, en ce qui concerne la taille du bandeau d'avertissement et le fait qu'il n'apparaisse pas en plein écran, le distributeur invoque également une contrainte technique, à savoir la nécessité d'harmoniser le « lay-out » de ce message avec celui des autres messages informatifs diffusés sur la plateforme. L'obligation de prévoir un « lay-out » spécifique, en plein écran, uniquement pour ce message-là aurait, selon le distributeur, généré un coût disproportionné avec les bénéfices rapportés par les quelques services de baby TV qu'il diffuse et aurait peut-être entraîné leur retrait pur et simple de son offre.
- 24 Le distributeur reconnaît que, depuis la mise en place du message d'avertissement en cause, la largeur du bandeau (qui couvrait à l'origine les deux tiers de l'écran) a diminué à la suite du lancement de sa nouvelle interface. Il indique cependant que le bandeau va prochainement être à nouveau élargi, sans pour autant atteindre le plein écran pour les raisons susmentionnées.
- 25 Enfin, le distributeur relève que, lors de la mise en œuvre initiale de l'obligation d'avertissement, les difficultés pratiques susmentionnées (différé et taille du bandeau) avaient déjà été abordées avec le CSA. Il demande dès lors à simplement pouvoir continuer à bénéficier de la tolérance dont ce dernier a fait preuve jusqu'à présent.

3. Décision du Collège d'autorisation et de contrôle

3.1. Sur le premier grief : non-verrouillage par défaut des contenus à partir de la catégorie 3 (« -12 »)

- 26 Selon l'article 5, § 2, 1° de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 21 février 2013 relatif à la protection des mineurs contre les programmes télévisuels susceptibles de nuire à leur épanouissement physique, mental ou moral (ci-après, « l'arrêté du 21 février 2013 ») :

« Tout système d'accès conditionnel auquel recourt un distributeur doit remplir les conditions suivantes :

1° 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. Toutefois, l'utilisateur peut ensuite avoir la possibilité de déterminer lui-même le niveau de protection en indiquant à partir de quelle catégorie il souhaite que le verrouillage s'effectue ; (...) »

- 27 En vertu de cet arrêté, ce sont donc bien les programmes de catégorie 3, 4 et 5 qui doivent faire l'objet d'un verrouillage actif, dès la première utilisation, et ce sans distinction entre services linéaires et non linéaires.
- 28 Or, le distributeur admet sciemment ignorer cette règle, du moins en ce qui concerne les programmes de catégorie 3 (en VOD et linéaire) et 4 (en linéaire uniquement).
- 29 Il se justifie en invoquant le caractère selon lui disproportionné de l'obligation réglementaire, et son incompatibilité avec une « expérience client » agréable.
- 30 Le Collège entend l'argument du distributeur concernant la disproportion de l'obligation et admet que, dans l'environnement concurrentiel international actuel, il n'est pas aisé pour lui de se conformer à une réglementation parmi les plus exigeantes en matière de protection des mineurs.
- 31 Il n'en demeure pas moins que l'obligation existe et qu'il n'appartient pas au Collège de dispenser qui que ce soit de l'application d'une règle de droit, quelles que soient ses éventuelles difficultés de mise en œuvre.
- 32 Le grief est dès lors établi.
- 33 Cela étant, le Collège prend acte des mesures positives annoncées par le distributeur afin d'attirer l'attention de l'utilisateur sur les fonctionnalités du contrôle parental et sur les possibilités de paramétrage « à la carte ». Il prend note de son engagement à les mettre en œuvre et l'encourage à le faire le plus rapidement possible. Il y sera attentif lors du prochain contrôle « mineurs ».

3.2. Sur le second grief : non-respect des modalités pratiques pour la diffusion de l'avertissement prévu pour les services spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans

- 34 Selon l'article 88bis, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels (ci-après « le décret ») :

« 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.' »

35 Dans la « fiche technique relative au contrôle du respect des obligations des distributeurs pour l'exercice 2013 », présentée au Collège par les services du CSA la première année où l'article 88bis, §2 est entré en application, et communiquée au distributeur, les modalités d'application de cet article ont été précisées :

« 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 »*

36 Or, lors du contrôle « mineurs » de l'exercice 2016, deux infractions à l'article 88bis, § 2 et à ses modalités d'application ont été constatées : le message d'avertissement n'apparaît pas « avant » l'accès aux services concernés mais deux secondes après, et il n'apparaît en surimpression que d'une petite partie de l'écran, de telle sorte que l'on ne peut considérer qu'il empêche un accès complet aux services.

37 S'agissant du différé de deux secondes avant la diffusion du message en cause, le Collège l'estime suffisamment court pour ne pas porter atteinte à l'objectif de la mesure. Les enfants n'ont en effet pas réellement le temps de regarder le service avant l'apparition du message. Au vu du désagrément disproportionné qu'une application stricte de la norme entraînerait pour le distributeur en raison des contraintes techniques qui sont les siennes, le Collège estime dès lors que le léger écart qui a été constaté par rapport à l'obligation décréte peut être considéré comme mineur et que le grief n'est, en ce sens, pas établi.

38 S'agissant de la taille du bandeau diffusé en surimpression du service, le Collège constate qu'effectivement, elle est devenue problématique dans la nouvelle interface du distributeur. Le Collège note cependant l'engagement du distributeur à agrandir à nouveau celui-ci et en prend acte. Pour autant que cet agrandissement soit rapidement mis en œuvre et que le message d'avertissement couvre à nouveau une partie significative de l'écran, le Collège considère que le grief ne sera plus établi. Il y sera particulièrement attentif lors du prochain contrôle « mineurs ».

39 Cela étant, le Collège constate également, à l'occasion de la présente décision, que le texte du message d'avertissement diffusé par le distributeur ne correspond pas à celui prévu par le décret. Il est en effet libellé comme suit : « *Le décret coordonné de la Communauté française sur les services de médias audiovisuels nous impose de vous informer que regarder la télévision peut freiner le développement des enfants de moins de trois ans, même lorsqu'il s'agit de programmes qui s'adressent spécifiquement à eux* ».

40 Le Collège constate en outre que cette formulation non conforme au décret, plus longue que celle légalement prévue (cfr. le point 34 de la présente décision) et omettant le terme « Attention », est de nature à diminuer la lisibilité du message et, dès lors, à manquer son objectif.

- 41 Ce point n'ayant pas été soulevé dans le cadre du contrôle « mineurs », le Collège n'entend pas constater de grief en ce sens ou sanctionner le distributeur, mais il l'invite à faire le nécessaire pour se conformer à la législation et diffuser, à l'avenir, un avertissement dont le texte est conforme au prescrit décretaal. Il y sera particulièrement attentif lors du prochain contrôle « mineurs ».

3.3. Synthèse

- 42 Au vu de ce qui précède, considérant l'établissement du premier grief, mais considérant que l'obligation réglementaire de verrouiller les contenus de catégorie 3, dès lors qu'elle n'empêche pas de déverrouiller ces contenus par la suite, a pour objectif indirect mais essentiel de sensibiliser les parents au contrôle parental, et considérant que les mesures que le distributeur s'est engagé à prendre pour encourager sa clientèle à paramétrer le contrôle parental paraissent de nature à atteindre le même but, le Collège estime que l'objectif de la règle est néanmoins atteint et que, au vu du contexte concurrentiel difficile dans lequel évoluent les distributeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il serait disproportionné de sanctionner Proximus.
- 43 Cela étant, dès lors que l'obligation réglementaire a également pour objectif direct d'empêcher les mineurs de visionner des contenus susceptibles de leur nuire, le Collège estime que la protection des mineurs nécessite à tout le moins que les contenus de catégories 4 et 5 – plus offensifs – soient bloqués par défaut sur l'ensemble des services non-linéaires et linéaires proposés par le distributeur. Il invite dès lors ce dernier, outre les trois mesures de sensibilisation exposées plus haut, à également installer un verrouillage par défaut des contenus de catégorie 4 (« -16 ») là où ils ne sont actuellement pas verrouillés, c'est-à-dire sur les services linéaires. Le Collège y sera attentif lors du prochain contrôle « mineurs ».

Fait à Bruxelles, le 9 novembre 2017.