

Collège d'autorisation et de contrôle

Décision du 31 août 2018

(Dossier d'instruction n° 11-17)

- 1 En cause la Radio-télévision belge de la Communauté française - RTBF, dont le siège est établi Boulevard Reyers, 52 à 1044 Bruxelles ;
- 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 le rapport d'instruction établi par le Secrétariat d'instruction du Conseil supérieur de l'audiovisuel ;
- 4 Vu le grief notifié à la RTBF par lettre recommandée à la poste du 10 novembre 2017 :

« de proposer des contenus au-delà de la catégorie 2 sur son service télévisuel non linéaire Auvio, accessibles par l'utilisateur sans avoir introduit un code d'accès parental, en infraction à l'article 4, § 1^{er} 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 » ;
- 5 Entendu M. Stéphane HOEBEKE, juriste, et Mme. Cindy JANSSENS, responsable de la plateforme Auvio, en la séance du 11 janvier 2018 ;
- 6 Vu la décision du 8 mars 2018 dans laquelle le Collège a déclaré le grief établi mais a sursis à statuer sur les conséquences qu'il y attacherait, considérant l'intention exprimée par la RTBF d'installer, pour le mois de septembre 2018, un mécanisme de contrôle parental sur sa plateforme Auvio, et considérant qu'il était de bonne administration de tenir compte du système projeté avant de se prononcer.
- 7 Entendu, à nouveau, M. Stéphane HOEBEKE et Mme. Cindy JANSSENS en la séance du 12 juillet 2018 ;
- 8 Vu le courrier de la RTBF du 23 août 2018 ;

1. Exposé des faits

- 9 A la suite d'une instruction, dont les détails sont relatés dans la décision précitée du Collège du 8 mars 2018, le Collège d'autorisation et de contrôle avait notifié à la RTBF le grief visé au point 4.
- 10 Le 8 mars 2018, il a déclaré ce grief établi mais a sursis à statuer sur les conséquences à attacher à ce grief. En effet, dès lors que la RTBF avait exprimé son intention d'installer, pour le mois de septembre 2018, un mécanisme de contrôle parental sur sa plateforme Auvio, il a estimé opportun de tenir compte du système projeté avant de se prononcer.

11 Quant au système projeté par la RTBF, le Collège lui avait suggéré de renforcer celui-ci par les mesures suivantes à tout le moins :

- Installation du contrôle parental non plus sur base volontaire mais par défaut, comme le prévoit l'article 5, § 2, 1° de l'arrêté du 21 février 2013. Chaque utilisateur.trice pourra ensuite, s'il le souhaite, désactiver le contrôle. Il s'agit donc de passer d'un système de « switch-on » à un système de « switch-off » du contrôle parental. Comme il l'a déjà admis dans sa jurisprudence à l'égard d'autres acteurs¹, ce contrôle parental pourrait être installé par défaut uniquement pour les contenus « -16 » et plus, avec possibilité pour l'utilisateur.trice de l'étendre aux contenus « -12 » (ou, bien sûr, de le désactiver).
- Pour les utilisateur.trice.s ayant choisi de maintenir le contrôle parental, instauration de la possibilité de créer un code d'accès qui devrait être introduit à chaque fois que l'utilisateur.trice souhaite regarder un contenu bloqué. Attacher un tel code à son profil ne serait pas une obligation mais une faculté (tout comme le maintien même du contrôle parental).
- Installation d'un message d'avertissement qui attirerait l'attention des utilisateur.trice.s créant leur profil sur la possibilité de paramétrer le contrôle parental et sur la règle de la charte d'utilisation d'Auvio selon laquelle les enfants de moins de douze ans doivent avoir l'accord de leurs parents pour créer un profil.
- Communication générale auprès de ses publics au sujet du contrôle parental sur Auvio et des possibilités de paramétrage qui existent.

12 Le Collège avait conclu en précisant qu'il examinerait, au 1^{er} septembre 2018, la manière dont l'éditeur aurait mis en œuvre le prescrit légal, au regard des considérations qui précèdent.

13 Le 4 mai 2018, une rencontre a eu lieu entre des représentant.e.s de la RTBF et des services du CSA. Les premier.ères.s ont expliqué aux second.e.s le système de contrôle parental qu'il.elle.s envisageaient, à ce stade, de mettre en œuvre, et leur ont demandé des conseils afin de répondre au mieux aux attentes du Collège.

2. Arguments de l'éditeur de services

14 Afin d'exposer les ajustements qu'elle entendait apporter au système de contrôle parental présenté précédemment au Collège, la RTBF a été invitée par celui-ci à une audition le 12 juillet 2018.

15 Elle y a décrit le système qu'elle entendait appliquer à partir du mois de septembre 2018. Elle a également complété cette description dans un courrier du 23 août 2018.

16 Concrètement, pour pouvoir utiliser la plateforme Auvio, tout.e utilisateur.trice doit créer un compte. Au moment de la création de ce compte, pour les comptes créés à partir de septembre 2018, le contrôle parental sera activé par défaut pour bloquer tous les contenus « -16 » (très peu nombreux selon la RTBF puisqu'ils n'étaient que quatre en 2017 et trois en 2018, la plateforme ne proposant aucun contenu « -18 »).

¹ Collège d'autorisation et de contrôle, 9 novembre 2017, en cause Proximus (<http://www.csa.be/documents/2785>) et Telenet (<http://www.csa.be/documents/2786>)

- 17 Toujours au moment de la création de son compte, l'utilisateur.trice recevra un message d'information lui expliquant la possibilité de paramétrer le contrôle parental. Il.elle pourra le faire à ce moment-là ou à tout autre moment.
- 18 Pour désactiver le contrôle parental mis par défaut (« switch-off »), l'utilisateur.trice, se verra demander un mot de passe, qui est le même que le mot de passe nécessaire pour accéder à son compte. En revanche, pour le renforcer, c'est-à-dire pour l'étendre aux contenus signalisés « -12 », l'introduction du mot de passe ne sera pas nécessaire.
- 19 En outre, tant l'activation que la désactivation du contrôle parental pourront être paramétrés dans le temps : il sera possible d'activer ou désactiver pour une période indéterminée *ou* de le faire pour une période limitée à trois heures. L'avantage de cette seconde option est de permettre à des adultes souhaitant voir un contenu « -16 » ou « -12 » de désactiver le contrôle parental sans risquer d'oublier de le réactiver par la suite au profit de leurs enfants utilisant le même compte.
- 20 Quant aux comptes déjà créés avant le mois de septembre 2018, leurs utilisateur.trice.s recevront des messages d'information (de type « banners ») qui les informeront de la nouvelle possibilité de paramétrer un contrôle parental.
- 21 S'agissant du risque lié au fait qu'un.e mineur.e peut parfaitement créer un compte lui.elle-même et désactiver le contrôle parental (voire le désactiver sur le compte « familial » s'il.elle a connaissance du mot de passe d'accès au compte), la RTBF relève que, lors de la création d'un compte, la plateforme avertit déjà l'utilisateur.trice du fait que, s'il.elle a moins de treize ans, il.elle ne peut créer un compte sans autorisation parentale. Sur ce point-là, elle admet cependant qu'en pratique, l'âge de l'utilisateur.trice qui crée un compte est invérifiable.

3. Décision du Collège d'autorisation et de contrôle

- 22 Selon l'article 4, § 1^{er} 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 :

« 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. »
- 23 Comme le Collège l'a constaté dans sa décision du 8 mars 2018 précitée, la RTBF a longtemps méconnu cet article puisqu'elle a attendu le mois de septembre 2018 pour installer un système de contrôle parental sur sa plateforme Auvio. Le grief qui lui a été notifié à cet égard est donc établi.
- 24 Toutefois, étant donné la mise en place imminente d'un système de contrôle parental par l'éditeur, il convient, avant de décider de le sanctionner ou non, de tenir compte des caractéristiques de ce système. S'il devait s'avérer satisfaisant, une sanction pour une infraction ayant pris fin ne serait plus opportune.
- 25 Le Collège entend donc, dans la présente décision, évaluer si le système décrit par la RTBF est de nature à respecter l'article 4, § 1^{er} précité.
- 26 A cet égard, le Collège avait, dans sa décision du 8 mars 2018, fixé un certain nombre d'exigences visant à respecter, si pas la lettre de toutes les dispositions de l'arrêté du 21 février 2013, du moins

leur esprit, conformément à la jurisprudence du Collège². Ces exigences étaient à tout le moins les suivantes :

- Installation du contrôle parental non plus sur base volontaire mais par défaut, comme le prévoit l'article 5, § 2, 1° de l'arrêté du 21 février 2013. Comme il l'a déjà admis dans sa jurisprudence à l'égard d'autres acteurs³, ce contrôle parental pourrait être installé par défaut uniquement pour les contenus « -16 » et plus, avec possibilité pour l'utilisateur.trice de l'étendre aux contenus « -12 » (ou, bien sûr, de le désactiver).
- Pour les utilisateur.trice.s ayant choisi de maintenir (voire d'étendre) le contrôle parental, instauration de la possibilité de créer un code d'accès qui devrait être introduit à chaque fois que l'utilisateur.trice souhaite regarder un contenu bloqué. Attacher un tel code à son profil ne serait pas une obligation mais une faculté (tout comme le maintien même du contrôle parental).
- Installation d'un message d'avertissement qui attirerait l'attention des utilisateur.trice.s créant leur profil sur la possibilité de paramétrer le contrôle parental et sur la règle de la charte d'utilisation d'Auvio selon laquelle les enfants de moins de douze ans doivent avoir l'accord de leurs parents pour créer un profil.
- Communication générale auprès de ses publics au sujet du contrôle parental sur Auvio et des possibilités de paramétrage qui existent.

27 S'agissant de la première exigence, la RTBF a indiqué lors de sa dernière audition ainsi que dans son courrier du 23 août 2018, que le contrôle parental serait désormais activé par défaut pour bloquer les contenus « -16 », avec possibilité de l'étendre aux contenus « -12 ». Cette exigence est donc remplie.

28 S'agissant de la deuxième exigence, le système dernièrement décrit par la RTBF n'y répond pas exactement. En effet, il ne prévoit pas la possibilité de désactiver le code parental *par programme* en introduisant un code. En revanche, il permet de désactiver le contrôle soit pour une durée indéterminée, soit pour une période de trois heures, et ce en introduisant un code qui est le même que le mot de passe demandé pour accéder au compte.

29 Sur ce point, la possibilité mise en place par la RTBF de désactiver le contrôle parental pour une période limitée à trois heures semble de nature à atteindre, bien que de manière moins efficace, les mêmes effets que la possibilité de débloquer le contrôle parental *par programme*. Elle permet en tout cas d'éviter que l'adulte qui souhaite voir un contenu habituellement bloqué ne désactive définitivement le contrôle parental, avec le risque que cela implique pour les utilisateur.trice.s ultérieur.e.s de son compte qui seraient mineur.e.s.

30 En revanche, le fait que le code à introduire pour désactiver le contrôle parental soit le même que le mot de passe donnant accès au compte est potentiellement problématique. En effet, en théorie, si un.e adulte laisse un.e mineur.e utiliser son compte et lui confie à cet effet son mot de passe, il est ensuite facile, pour le.la mineur.e en question, de désactiver le contrôle parental en utilisant celui-ci. C'est pour cette raison que l'arrêté du 21 février 2013 exige que le code d'accès aux programmes bloqués soit « *exclusivement dédié à la levée du contrôle parental sauf dans le cas d'un service payant où il peut se confondre avec le code d'achat* » (article 5, § 2, 4°).

² Collège d'autorisation et de contrôle, 16 juillet 2015, en cause Universciné (<http://www.csa.be/documents/2498>) et 9 novembre 2017, en cause Proximus (<http://www.csa.be/documents/2785>) et Telenet (<http://www.csa.be/documents/2786>)

³ En l'occurrence Proximus et Telenet, cfr. deux décisions citées *supra*

- 31 Cela étant, en pratique, la plateforme Auvio est conçue de manière à ce que l'utilisateur.trice ne doive pas, à chaque fois qu'il.elle s'y rend, réintroduire son mot de passe. Pour peu que le terminal utilisé reste le même, la connexion reste constante. En pratique, donc, un parent peut faire bénéficier ses enfants de son compte Auvio sans leur donner son mot de passe. Au vu de la facilité d'utilisation que cela implique, c'est probablement de cette manière que la plupart des enfants accèderont à Auvio, du moins ceux de moins de douze ans, qui sont ceux nécessitant la plus grande protection. Aussi, au vu de ces circonstances factuelles bien spécifiques, l'on peut considérer que, dans la plupart des cas, les enfants mineurs utilisant le compte de leurs parents sur le terminal de leurs parents ou sur le terminal « familial » ne connaîtront pas le code nécessaire à la désactivation du contrôle parental.
- 32 Reste bien sûr le cas des enfants disposant de leur propre compte. Toutefois, au vu du système de maintien de la connexion mis en place par la RTBF, cette possibilité devrait être essentiellement utilisée pour les mineurs disposant de leur propre terminal. Or, l'on peut supposer que, dans la plupart des cas, ces derniers sont des mineurs plus âgés. Et même pour les plus jeunes, il faut noter que, lors de toute création de compte, la RTBF avertit l'utilisateur.trice que, s'il.elle a moins de treize ans, il.elle doit obtenir une autorisation parentale. L'obtention de cette autorisation est, bien entendu, invérifiable, mais ceci est inhérent à tout service disponible sur plateforme ouverte, comme le Collège l'a déjà relevé dans sa décision relative à Universciné, et en particulier pour les services gratuits.
- 33 L'on peut donc déduire de ce qui précède que, dans la majorité des hypothèses, et face à des parents veillant, s'ils souhaitent contrôler la consommation audiovisuelle de leurs enfants, à ne pas leur fournir un terminal propre ou le mot de passe d'accès à leur propre compte, le risque d'accès à des contenus inappropriés, sans être nul, n'est pas déraisonnablement élevé. D'autant plus étant donné la faible quantité de contenus « -16 » disponibles sur la plateforme Auvio.
- 34 Aussi, au vu de tout ce qui précède, l'on peut considérer que, si elle n'est pas parfaitement remplie dans sa lettre, la seconde exigence l'est suffisamment dans son esprit.
- 35 S'agissant de la troisième exigence, portant sur la nécessité d'informer le.la créateur.trice d'un compte des possibilités de paramétrage du contrôle parental et de la nécessité d'un accord parental pour créer un compte en dessous de treize ans, il découle des explications données par la RTBF qu'elle sera remplie dans le nouveau système de contrôle parental.
- 36 Quant à la quatrième exigence, elle paraît également correctement remplie puisque la RTBF projette d'informer aussi sur le contrôle parental toutes les personnes ayant déjà un compte Auvio au 1^{er} septembre 2018. Toute autre initiative d'information sera bien entendu également la bienvenue à cet égard, que ce soit sur les services linéaires ou non linéaires de la RTBF, via des spots dédiés, des sujets dans les programmes d'information, etc.
- 37 En conséquence, et au vu de ce qui précède, le Collège estime que le système de contrôle parental devant être mis en œuvre par la RTBF à partir du mois de septembre 2018 paraît, du moins tel qu'il est décrit, « *raisonnablement suffisant et de nature, si pas à empêcher l'accès de tout mineur aux contenus concernés, du moins à attirer leur attention et celle de leurs parents sur le fait que ces contenus peuvent être bloqués* ». C'est bien là l'objectif central du contrôle parental, tel que défini par le Collège dans sa décision du 8 mars 2018.
- 38 Le Collège estime dès lors que le dialogue que le présent dossier a entraîné avec l'éditeur a permis à la régulation d'atteindre ses objectifs et qu'une sanction n'est pas opportune en l'espèce.

- 39 Il encourage cependant la RTBF à rester vigilante sur les questions touchant à la protection des mineurs sur ses services. Il restera lui-même attentif au maintien des efforts déjà accomplis en termes d'information et de sensibilisation du public.

Fait à Bruxelles, le 31 août 2018.