

# Collège d'autorisation et de contrôle

## Décision du 9 novembre 2017

(Contrôle mineurs 2016)

- 1 En cause la SPRL Telenet, dont le siège est établi Liersesteenweg, 4 à 2800 Malines ;
- 2 Vu le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, et en particulier les articles 136, § 1<sup>er</sup>, 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 SPRL Telenet par lettre recommandée à la poste du 1<sup>er</sup> 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 »), en infraction à l'article 5, § 2, 1° de l'arrêté du 21 février 2013 » ;*
- 5 Entendu MM. Thomas Roukens, Director Regulatory Affairs, et Bruno Bilic, Product Manager TV, en la séance du 5 octobre 2017 ;

### 1. Exposé des faits

- 6 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.
- 7 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.
- 8 S'agissant de Telenet, l'avis relève un manquement apparent aux règles en vigueur, à savoir qu'il 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 »).
- 9 En conséquence, le Collège a décidé de notifier un grief en ce sens au distributeur.

### 2. Arguments du distributeur de services

- 10 Le distributeur a exprimé ses arguments lors de son audition par le Collège.
- 11 Il commence par informer le Collège sur l'avancement de la mise en œuvre de son rachat du réseau de SFR. Les clients raccordés à ce réseau et situés en partie à Bruxelles et en partie dans la botte du Hainaut constituent en effet la grande majorité de ses clients pour la partie francophone du pays.

- 12 Il explique que ses deux priorités par rapport à ces nouveaux clients sont, d'une part, de les faire migrer sur des décodeurs Telenet (ce qui devrait être fait pour l'automne 2018) et, d'autre part, d'améliorer le réseau afin de leur offrir la même qualité de connexion qu'à ses clients plus anciens, notamment en Flandre.
- 13 Dans l'attente de la migration, le distributeur explique que ses nouveaux clients reçoivent toujours le signal de SFR sur des décodeurs SFR. Lui-même n'a dès lors pas une grande marge de manœuvre, si ce n'est pour modifier cosmétiquement l'interface.
- 14 Une fois la migration réalisée, les clients seront équipés de décodeurs Telenet (au même prix d'achat ou de location que les anciens clients Telenet) et pourront alors jouir de toutes les fonctionnalités de la plateforme Telenet.
- 15 En matière de protection des mineurs, ces fonctionnalités permettent de verrouiller soit des chaînes entières, soit des programmes en fonction de leur signalétique. En outre, une spécificité de la plateforme Telenet est la possibilité de créer un profil de verrouillage distinct pour chaque membre de la famille.
- 16 En revanche, le distributeur confirme qu'il ne verrouille pas par défaut tous les contenus à partir de la catégorie 3 (« -12 ») mais seulement ceux de la catégorie 5 (« -18 ») (excepté pour les films « adultes » qui sont tous verrouillés, qu'ils relèvent de la catégorie 4 ou 5).
- 17 Le distributeur conteste d'ailleurs, sur le fond, la règle imposant le verrouillage par défaut dès le « -12 ». Elle lui semble en effet contradictoire avec une « expérience client » agréable, puisqu'à l'appliquer strictement, elle aboutirait à ce que l'utilisateur se retrouve constamment face à des écrans noirs. Il relève néanmoins qu'un tel verrouillage est techniquement possible sur sa plateforme et peut d'ailleurs être paramétré de la sorte par le client.
- 18 Le distributeur estime que la possibilité de verrouillage à la carte par l'utilisateur, et notamment celle de dresser un profil différent de verrouillage pour chaque membre de la famille est suffisante pour assurer la protection des mineurs.

### 3. Décision du Collège d'autorisation et de contrôle

- 19 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 ; (...) »*

- 20 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.

- 21 Or, le distributeur admet sciemment ignorer cette règle, du moins en ce qui concerne les programmes de catégorie 3 et 4 (sauf pour les films « adultes »).
- 22 Il se justifie en invoquant le caractère selon lui excessif de l'obligation réglementaire, et son incompatibilité avec une « expérience client » agréable.
- 23 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.
- 24 Il n'en demeure pas moins que l'obligation existe et qu'il n'appartient pas au Collège de dispenser que ce soit de l'application d'une règle de droit, quelles que soient ses éventuelles difficultés de mise en œuvre.
- 25 Le grief est dès lors établi.
- 26 Cela étant, le Collège prend acte de l'attitude concernée et proactive dont fait preuve le distributeur à l'égard de la protection des mineurs. La possibilité de paramétrer le contrôle parental de manière individualisée pour chaque membre de la famille – alors que ceci n'est pas imposé par la réglementation – témoigne, selon le Collège, de la responsabilité sociale du distributeur. Le Collège prend note de l'engagement pris par ce dernier de mettre en œuvre ce système dès la migration de ses clients ex-SFR sur leurs nouveaux décodeurs Telenet. Il y sera attentif lors du prochain contrôle « mineurs ».
- 27 En conséquence, considérant l'établissement du 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 l'éditeur se montre attaché à cet objectif, ce qui ressort notamment de la mesure novatrice qu'il a mise en place pour permettre un paramétrage du contrôle parental individualisé pour chaque membre de la famille, le Collège estime qu'au vu du contexte concurrentiel difficile dans lequel évoluent les distributeurs de la Fédération Wallonie-Bruxelles, il serait disproportionné de sanctionner Telenet. Il l'encourage cependant, une fois qu'il aura la maîtrise sur les décodeurs de ses clients, à mettre en œuvre d'autres mesures de nature à atteindre l'objectif susmentionné de sensibilisation des parents au contrôle parental (par exemple via des écrans d'information). Le Collège vérifiera cela lors du prochain contrôle « mineurs ».
- 28 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 mesures visées plus haut, à également installer un verrouillage par défaut des contenus de catégorie 4 (« -16 ») qui ne sont actuellement pas bloqués par le distributeur. Le Collège y sera attentif lors du prochain contrôle « mineurs ».

Fait à Bruxelles, le 9 novembre 2017.