Collège d'autorisation et de contrôle

Décision du 16 juillet 2015

(Contrôle annuel 2013)

- 1 En cause la SA UniversCiné Belgium, dont le siège est établi Place de l'Amitié, 6 à 1160 Bruxelles ;
- 2 Vu le décret coordonné du 26 mars 2009 sur les services de médias audiovisuels et plus particulièrement ses articles 136, § 1^{er}, 12°, 159 à 163 et 9 ;
- 3 Vu 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, et plus particulièrement ses articles 4, § 1^{er} et 5, §§ 2 et 3 ;
- 4 Vu l'avis du Collège d'autorisation et de contrôle n° 66/2014 du 20 novembre 2014 relatif à la réalisation des obligations de UniversCiné Belgium au cours de l'exercice 2013 pour l'édition de son service télévisuel non linéaire « Universciné » ;
- 5 Vu le grief notifié à la SA UniversCiné Belgium par lettre recommandée à la poste du 28 novembre 2014 de ne pas avoir mis en œuvre l'accès conditionnel et le contrôle parental tels que prévus aux articles 4 § 1^{er} et 5, §§ 2 et 3 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 ;
- 6 Entendus MM. Maxime Lacour, directeur général, et Dan Cukier, président du conseil d'administration, en la séance du 29 janvier 2015 ;
- 7 Vu la décision du Collège d'autorisation et de contrôle du 8 avril 2015 par laquelle le Collège a reporté l'examen du dossier et invité l'éditeur à lui fournir, pour fin avril 2015, tous les éléments utiles démontrant la mise en œuvre concrète de ses obligations.
- 8 Entendus M. Maxime Lacour, directeur général, et Me. Amélie Genin, avocate, en la séance du 18 juin 2015

1. Exposé des faits

- 9 Dans son avis du 20 novembre 2014 relatif à la réalisation des obligations de UniversCiné Belgium au cours de l'exercice 2013, le Collège a constaté, concernant la protection des mineurs et comparativement à l'exercice précédent, que l'application de la signalétique et la mise en œuvre du comité de visionnage avaient été correctement appliquées durant l'exercice.
- 10 Par contre, il a également constaté que l'accès conditionnel et le contrôle parental n'étaient pas mis en œuvre par l'éditeur. Le Collège a relevé que les éléments sur lesquels se fonde l'éditeur pour justifier l'absence de code d'accès parental à ses programmes ne permettaient pas de s'assurer qu'un mineur n'aurait pas accès à des contenus inappropriés.

- 11 En conséquence, le Collège a invité l'éditeur à lui exposer son point de vue et à lui proposer des solutions alternatives compatibles avec les objectifs généraux visés par l'arrêté.
- 12 A la suite d'une première audition de l'éditeur, le 29 janvier 2015, le Collège a constaté que celui-ci n'était pas en mesure, à ce moment là, d'apporter des solutions effectives pour respecter les objectifs de l'arrêté du 21 février 2013 mais, tenant compte de sa volonté de se mettre en conformité avec cet arrêté, le Collège a décidé de surseoir à statuer « *jusqu'à ce que l'éditeur puisse fournir les éléments nouveaux découlant de la création d'une nouvelle plateforme globalisée et témoignant de sa volonté de respecter les articles 4, § 1^{er} et 5, §§ 2 et 3 de l'arrêté* ».
- 13 L'éditeur a ensuite été réentendu par le Collège le 18 juin 2015.

2. Argumentaire de l'éditeur

- 14 Lors de son audition du 18 juin 2015, l'éditeur a présenté au Collège le fonctionnement de sa nouvelle plateforme. Il s'agit d'une plateforme globalisée, mise en place en collaboration avec différents partenaires français, suisses et irlandais. Elle est déjà accessible en ligne mais dans une version non définitive. La version définitive devrait, selon l'éditeur, être accessible en octobre.
- 15 La plateforme n'offre actuellement que de la TVOD, c'est-à-dire de la vidéo à la demande payée par transaction, à l'unité, mais elle devrait prochainement également proposer une offre de SVOD, c'est-à-dire de la vidéo à la demande par abonnement, où l'on paie un forfait pour accéder de manière illimitée à tout un catalogue.
- 16 L'éditeur indique que son activité d'édition ne dégage pas un chiffre d'affaires très élevé et ne représenté d'ailleurs qu'une faible part de son chiffre d'affaires global (environ 3 %). Il a néanmoins réalisé des investissements importants pour le développement de la plateforme de diffusion, principalement pour la gestion et la protection des droits liés aux œuvres proposées.
- 17 En ce qui concerne la protection des mineurs, il explique avoir développé les éléments suivants.
- 18 Tout d'abord, la première utilisation de la plateforme nécessite la création d'un compte personnel. A ce moment, en vertu de l'article 4 des conditions générales de vente et d'utilisation du service, « *toute personne s'inscrivant sur le site déclare sur l'honneur avoir plus de 18 ans et garantit UNIVERSCINÉ contre tous recours à cet égard* ». A cet égard, l'éditeur admet qu'une telle déclaration sur l'honneur ne permet pas de vérifier l'âge réel de l'utilisateur mais il relève qu'en réalité, aucun système ne le permet puisque, même si l'utilisateur se voyait demander de prouver son âge au moyen d'une carte d'identité ou d'une carte de crédit, il pourrait fort bien utiliser celle d'un tiers majeur. La seule manière de vérifier qu'un utilisateur est bien majeur implique un contact physique et, au-delà de l'impossibilité pratique à établir un tel contact avec tous ses clients, l'éditeur s'interroge sur la légitimité qu'il aurait à procéder lui-même à un contrôle d'identité.
- 19 Ensuite, une fois qu'un utilisateur a créé un compte, il peut désormais ré-accéder à ce compte en introduisant à chaque fois un identifiant et un mot de passe.
- 20 Si un utilisateur souhaite visionner un film, il devra, même s'il s'est déjà identifié, redonner, pour chaque film, son identifiant et son mot de passe. Il devra également payer, ce qui est possible par carte de crédit, carte de débit, paypal et cinépass (un package de 5, 10, 15 ou 25 films permettant de payer moins qu'à l'unité).

- 21 Une fois le film payé, l'utilisateur dispose d'un délai de 30 jours pour l'entamer et, une fois le film entamé, il dispose d'un délai de 48 heures pour le terminer (avec la possibilité de le regarder plusieurs fois pendant ce délai). Si l'éditeur se déconnecte de son compte en cours de film, il devra redonner son mot de passe et son identifiant pour voir la suite.
- 22 S'agissant de la signalétique, celle-ci apparaît sur chaque fiche de film, qui est largement mise en évidence dès le visionnage de la bande annonce ou sous forme de pop-up destiné à avertir l'utilisateur de manière plus visible.
- 23 Une fois identifié au moyen de son identifiant et de son mot de passe, l'utilisateur qui souhaite visionner un programme doit réintroduire, pour chaque programme, le même identifiant et le même mot de passe. Il n'y a donc pas de code parental *spécifique* requis pour visionner un contenu qui n'est pas tout public. L'éditeur explique qu'il a délibérément choisi, actuellement, de ne pas prévoir une telle mesure en raison de son coût. En effet, selon lui, la mise en œuvre d'un code parental spécifique pour accéder aux contenus susceptibles de nuire aux mineurs coûterait environ 15.000 euros. De même, un système qui imposerait, pour ces contenus, de payer uniquement par carte de crédit aurait également un coût et ne servirait à rien car les mineurs peuvent aujourd'hui disposer d'une carte de crédit prépayée, et rien ne prouverait par ailleurs qu'un mineur n'utilise pas la carte de crédit d'un tiers majeur.
- 24 L'éditeur relève que les contenus susceptibles de nuire aux mineurs ne constituent pas son fonds de commerce : ils ne représentent en effet qu'une très faible part des films visionnés via sa plateforme, beaucoup plus axée sur la promotion des films européens et sur une approche culturelle que sur une approche purement commerciale. Ainsi, il indique que seule une quinzaine de films signalisés « -18 » sont commandés sur une année, pour un chiffre d'affaire d'environ 130 euros. Ceci ne justifie selon lui pas les coûts susmentionnés.
- 25 Toutefois, conscient de la faible protection de l'utilisateur face à ces contenus, l'éditeur indique avoir actuellement supprimé de son catalogue tous les films qui étaient signalisés « -18 » ainsi que certains films « -16 ». Il a également supprimé les mots-clés qui pouvaient facilement orienter une recherche vers les contenus potentiellement problématiques pour les mineurs (par exemple, le mot-clé « sexe »). L'éditeur indique néanmoins que la suppression des films « -18 » pourrait n'être que temporaire et que de tels films pourraient être réintroduits dans le catalogue une fois que la plateforme dégagerait plus de bénéfices et que des investissements pourraient être réalisés pour implémenter un code parental spécifique.
- 26 L'éditeur relève que les mesures mises en œuvre pour protéger les mineurs ont rendu l'usage de sa plateforme assez laborieuse. Même s'il réalise des efforts pour la rendre facile et rapide d'utilisation, il déplore qu'elle soit beaucoup moins « user-friendly » que celle de concurrents non soumis à la même réglementation. Il estime dès lors avoir déjà fait des concessions importantes au nom de la protection des mineurs et sollicite la clémence du Collège.

3. Décision du Collège d'autorisation et de contrôle

- 27 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 (ci-après, « l'arrêté du 21 février 2013 ») :

« 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. »

28 Selon l'article 5, §§ 2 et 3 du même arrêté :

« § 2. 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;*
- 2° dans un service linéaire, le verrouillage doit être actif pendant toute la durée du programme et doit avoir pour résultat la diffusion d'une image monochrome en plein écran, non accompagnée de son;*
- 3° le code d'accès parental permettant le déverrouillage doit comprendre au moins 4 chiffres non visibles lors de leur saisie à l'écran;*
- 4° le code d'accès doit être 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. Toutefois, lorsque l'achat du programme permet de visionner celui-ci à plusieurs reprises pendant une période déterminée, le code d'accès doit être demandé avant chaque visionnement;*
- 5° le code d'accès parental doit pouvoir être modifiable aisément et à tout moment par l'utilisateur qui détient le code d'accès d'origine;*
- 6° l'accès au programme doit être automatiquement re-verrouillé à chaque interruption de visionnage par l'utilisateur, à l'exclusion de l'interruption qui consiste à faire une pause momentanée en conservant l'image figée à l'écran.*

§ 3. Tout distributeur d'un service télévisuel à code parental doit mettre en place un système garantissant que le code d'accès parental d'origine est exclusivement communiqué à un utilisateur ayant 18 ans accomplis. »

- 29 S'agissant des services non linéaires comme celui de l'éditeur, les dispositions précitées imposent donc qu'ils permettent un verrouillage des programmes de catégorie 3, 4 ou 5 (c'est-à-dire les programmes respectivement déconseillés aux mineurs de moins de 12, 16 et 18 ans). D'une part, il faut, pour le nouvel utilisateur, un verrouillage par défaut de tous les programmes « -12 », « -16 » et « -18 » et, d'autre part, il faut que ce dernier, une fois inscrit puisse, s'il le souhaite, modifier ce verrouillage par défaut et paramétrer le verrouillage (ou l'absence de verrouillage) selon ses propres préférences.
- 30 A la lecture de l'article 5, § 2, 1° de l'arrêté, on comprend qu'un programme est considéré comme verrouillé lorsqu'on ne peut y accéder qu'en introduisant un code d'accès parental distinct du contrôle d'accès général au service.
- 31 En l'espèce, il ressort des explications de l'éditeur que l'accès à n'importe quel programme (y compris le réaccès après une interruption de visionnage) nécessite l'introduction d'un identifiant et d'un mot de passe. Il s'agit cependant du même identifiant et du même mot de passe que ceux qui sont demandés pour accéder au service (plus précisément au compte personnel de l'intéressé). C'est ce que l'éditeur entend lorsqu'il indique qu'il n'a pas mis en œuvre de code parental « spécifique ».
- 32 Dès lors, aucun programme ne semble *a priori* « verrouillé » par un code d'accès parental au sens des dispositions visées au grief.
- 33 L'article 5, § 2, 4° de l'arrêté du 21 février 2013 prévoit cependant que le code d'accès parental peut se confondre avec le code d'achat.

- 34 A cet égard, comme l'éditeur l'a exposé lors de son audition, son service est actuellement un pur service de VOD « transactionnelle », c'est-à-dire avec paiement à l'unité. L'utilisateur qui a accédé à son compte personnel avec son identifiant et son mot de passe doit donc encore, une fois connecté, payer pour chaque film qu'il souhaite voir. Il n'opère pas ce paiement via un « code d'achat » à proprement parler (car ce type de code existe essentiellement sur les services non linéaires disponibles sur plateforme fermée), mais il doit néanmoins introduire les codes liés à sa carte de crédit, sa carte de débit ou son compte paypal, que l'on peut raisonnablement assimiler à un code d'achat.
- 35 Trois cas de figure posent cependant problème car ils permettent de visionner un programme sans introduire préalablement de « code d'achat » faisant office de code d'accès parental :
- Premièrement, celui où l'utilisateur paie avec un cinépass. Dans ce cas, une fois le cinépass acheté, l'utilisateur n'a plus à payer pour chaque nouveau film (du moins jusqu'à ce qu'il ait épuisé les crédits de son cinépass).
 - Deuxièmement, celui où l'utilisateur se déconnecte de son compte en cours de programme et souhaite ensuite reprendre le visionnage par la suite. Il doit alors réintroduire son identifiant et son mot de passe mais, comme il a déjà payé, il ne doit pas à nouveau introduire de « code d'achat ».
 - Troisièmement, celui où l'utilisateur souhaite visionner plusieurs fois le même programme pendant le délai de 48 heures pour lequel il a payé. Chaque nouveau visionnage ne nécessitera pas de redonner le « code d'achat ».
- 36 Dans ces situations, force est de constater que les dispositions visées au grief ne sont pas respectées. En effet, dans les cas de figure précitées, si le programme concerné est de catégorie 3, 4 ou 5, il n'est pas suffisamment verrouillé puisqu'accessible sans devoir introduire ni code d'accès parental spécifique, ni code d'achat.
- 37 Le grief est dès lors établi à cet égard.
- 38 Cela étant, il convient de tenir compte de la situation particulière de l'éditeur.
- 39 Tout d'abord, ce dernier édite un service à vocation culturelle dont l'objectif premier est la promotion du cinéma européen et de films parfois moins connus du grand public. Son catalogue n'est pas du tout axé sur les films de catégories 4 et 5, qui sont d'ailleurs presque absents de ses statistiques de meilleures ventes (et qui ont même été actuellement retirés du catalogue en ce qui concerne les films de catégorie 5).
- 40 En outre, même si l'accès aux films de catégories 3 et 4 est, dans certains cas, possible sans introduction préalable d'un code d'accès parental spécifique ou d'un code d'achat, il s'agit de cas limités. Dans la majorité des cas, un code d'achat reste demandé.
- 41 Enfin, si l'on pourrait arguer que ce code d'achat peut facilement être donné par un mineur puisqu'il est aujourd'hui facile, pour un mineur, de disposer d'une carte de débit ou même de crédit (prépayée), il faut donner raison à l'éditeur lorsqu'il relève qu'il est actuellement impossible de s'assurer qu'un majeur est bien derrière l'écran. N'importe quel mineur peut facilement « déclarer sur l'honneur » avoir plus de 18 ans, disposer d'une carte de paiement ou, même, emprunter celle d'un tiers majeur. Seul un contrôle physique permet de vérifier à qui l'on a affaire et, comme l'indique l'éditeur, sa légitimité à pratiquer de tels contrôles est discutable.
- 42 En réalité, en prévoyant, à l'article 5, § 3 de l'arrêté du 21 février 2013, que « *tout distributeur d'un service télévisuel à code parental doit mettre en place un système garantissant que le code d'accès*

parental d'origine est exclusivement communiqué à un utilisateur ayant 18 ans accomplis », le gouvernement est resté très flou quant aux moyens de vérification à utiliser pour s'assurer de l'âge de l'utilisateur.

- 43 Selon le Collège, il aurait sans doute été difficile, pour le Gouvernement, d'être plus précis car, comme cela ressort des développements qui précèdent, il est, en pratique, quasiment impossible d'établir un contrôle plus que théorique sur l'âge de l'utilisateur, du moins dans le cas de la délivrance d'une offre sur plateforme ouverte.
- 44 Que l'on regrette ou pas cette situation, elle existe, et met l'accent sur la nécessité, plus grande que jamais, d'une responsabilisation parentale.
- 45 Face à des services à la demande permettant d'accéder à toute heure à des contenus susceptibles de nuire au développement des mineurs, et à moins d'interdire purement et simplement tous ces contenus, il incombe aux parents de prendre certaines mesures de base s'ils souhaitent préserver leurs enfants face à ces contenus. Le parent qui communique à son enfant son code d'accès parental ou son code d'achat, celui qui lui donne accès à une carte de paiement ou celui qui ne surveille pas sa consommation médiatique ne peut reporter l'entière responsabilité sur les éditeurs et distributeurs. Ces derniers doivent, certes, respecter des règles mais il faut être conscient que, même respectées à 100 %, ces règles ne suffisent pas pour protéger les mineurs face aux contenus susceptibles de leur nuire. La responsabilité parentale doit, encore et toujours jouer un rôle.
- 46 Dès lors, en dehors des failles précitées qui tiennent aux quelques cas de figure où aucun code spécifique n'est demandé pour le visionnage d'un film, l'on ne peut reprocher à l'éditeur d'avoir 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* ». 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.
- 47 Par conséquent, étant donné le nombre limité de cas de figures dans lesquels le service de l'éditeur est susceptible de poser problème, étant donné son ambition culturelle et le fait qu'il ne cherche pas à spécifiquement promouvoir les contenus susceptibles de nuire aux mineurs, étant donné qu'il semble justement plutôt chercher à les mettre en garde quand cela est nécessaire, notamment en mettant l'accent sur la signalétique via la mise en évidence de la fiche du film ou un système de pop-ups, étant donné que chaque visionnage dans l'offre de VOD transactionnelle requiert un paiement, le Collège estime que l'éditeur adopte actuellement une attitude raisonnable, compte tenu de ses moyens et de son audience, par rapport aux objectifs de la régulation. Il serait dès lors disproportionné de le sanctionner.

Fait à Bruxelles, le 16 juillet 2015.