

Collège d'autorisation et de contrôle

Décision du 8 mars 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 les griefs notifiés 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 ;

1. Exposé des faits

- 6 Le 28 avril 2016, le Collège d'autorisation et de contrôle adopte un « Rapport relatif au contrôle des obligations des éditeurs et des distributeurs de services en matière de protection des mineurs pour l'année 2015 ». Le Secrétariat d'instruction est saisi du suivi.
- 7 Dans ce cadre, le service non linéaire de rattrapage de la RTBF avait été analysé les 14 février, 18 février et 11 mars 2015. Le monitoring avait donc initialement été mené sur le site de l'éditeur avant le lancement de la plateforme « rtbf.be/auvio » (« Auvio »). Par la suite, afin de vérifier si les pratiques demeuraient identiques après le lancement de la plateforme Auvio, un second monitoring a été mené à la demande du Secrétariat d'instruction du 8 au 15 juin 2016.
- 8 Sur cette base, le Secrétariat d'instruction a estimé que plusieurs constats issus des monitorings pouvaient constituer des infractions à 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. Ainsi, concernant la signalisation des programmes :
 - les programmes diffusés en catégorie 2 en linéaire n'étaient pas systématiquement identifiés avec la signalétique adéquate en non-linéaire ;
 - aucun code d'accès parental n'était requis pour accéder aux contenus signalisés au-delà de la catégorie 2 (« -10 ») en non-linéaire.

- 9 Le 21 juin 2016, le Secrétariat d'instruction a demandé à la RTBF de lui communiquer les renseignements nécessaires pour l'éclairer quant aux différentes pratiques relevées au cours de ces monitorings.

- 10 Le 6 juillet 2016, la RTBF a répondu au Secrétariat d'instruction. Concernant l'absence de code d'accès pour les contenus signalisés au-delà de la catégorie 2 (« -10 »), elle a admis ne pas avoir implémenté de système spécifique de contrôle à ce stade. Elle a également relevé que l'absence de code d'accès correspondait à une pratique assez générale des éditeurs sur le web mais précisé qu'un contrôle parental pourrait être mis en place dans le cadre d'un nouveau système à l'étude, lié au traitement des données.

- 11 Le 12 juillet 2016, le Secrétariat d'instruction a sollicité des compléments d'information sur le système en cours d'étude auquel la RTBF faisait référence dans son courriel du 6 juillet. Il a également proposé une rencontre avec les personnes qui le développent afin de mieux comprendre les orientations futures de la RTBF en la matière.

- 12 Après un rappel du Secrétariat d'instruction du 19 août 2016, la RTBF lui a répondu le 30 août. Concernant le code d'accès, elle a indiqué qu'un système d'authentification (« Single Sign On ») lui permettant de mieux cibler les contenus proposés aux utilisateurs était à l'étude. Le lancement de cet outil était prévu dans le courant du premier trimestre 2017. Elle indiquait que, par la suite, celui-ci lui permettrait de niveler l'accès au contenu avec signalétique. Elle réfléchirait ensuite à la possibilité d'implémenter un contrôle parental.

- 13 Le 30 septembre 2016, le Secrétariat d'instruction a confirmé son souhait de pouvoir discuter avec les personnes en charge du développement du système d'authentification et du contrôle parental, et ce afin de bien comprendre les objectifs visés par le projet et de vérifier le respect par celui-ci de l'arrêté relatif à la protection des mineurs. Un rappel a ensuite été adressé à la RTBF le 31 janvier 2017.

- 14 Une réunion a finalement été organisée le 9 mars 2017 dans les locaux de la RTBF où le projet de système d'authentification a été présenté au CSA. La RTBF s'y est dite prête à mettre en place, pour fin 2018, un système de contrôle parental par code d'accès sur sa plateforme Auvio.

- 15 Le 6 juillet 2017, le Collège a rendu son « Avis relatif au contrôle des obligations des éditeurs et des distributeurs de services en matière de protection des mineurs pour l'année 2016 »¹. Dans cet avis, le Collège a relevé que les deux premiers constats découlant du contrôle relatif à l'année 2015, concernant l'information, d'une part, et la signalisation des programmes de catégorie 2, d'autre part, n'étaient plus établis. Concernant la signalisation des programmes au-delà de la catégorie 2, le Collège relevait dans son avis « *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, § 1^{er} de l'arrêté du 21 février 2013, (...)* ». Constatant que cette situation infractionnelle relevée lors du contrôle pour l'année 2015 persistait, le Collège s'en est remis au Secrétariat d'instruction.

- 16 Le 3 août 2017, le Secrétariat d'instruction a informé la RTBF de l'ouverture d'une instruction relative aux manquements éventuels à l'obligation de rendre accessibles les contenus de catégorie 3, 4 ou 5 après avoir introduit un code d'accès parental sur son service télévisuel non-linéaire Auvio. Il l'a invitée à lui communiquer ses éventuelles observations pour le 15 septembre 2017.

¹ 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 (<http://www.csa.be/documents/2749>)



- 17 Le 4 septembre 2017, la RTBF fait part de ses observations au Secrétariat d'instruction.
- 18 Le 31 octobre 2017, le Secrétariat d'instruction a clôturé son rapport d'instruction, proposant au Collège de notifier à la RTBF le grief visé au point 4.

2. Arguments de l'éditeur de services

- 19 La RTBF a présenté ses arguments dans son courrier au Secrétariat d'instruction du 4 septembre 2017 et lors de son audition par le Collège, le 11 janvier 2018.
- 20 Elle ne conteste pas le fondement du grief : effectivement, les contenus de catégorie 3 (« -12 ») et supérieures qui sont proposés sur Auvio sont accessibles sans devoir introduire de code d'accès parental.
- 21 Elle précise cependant qu'elle travaille actuellement, et depuis plusieurs années déjà, à la mise en place d'un système de contrôle parental, et que ceci a été expliqué au CSA lors d'une réunion en mars 2017.
- 22 Elle explique que la raison pour laquelle un tel système n'est pas encore opérationnel réside dans le fait qu'elle a, dès le lancement de sa plateforme Auvio, voulu lier le contrôle parental à un système d'identification des utilisateurs, aussi appelé système « SSO » (pour « single sign-on »). Il a dès lors fallu attendre que ce système d'identification soit mis en place pour pouvoir installer le contrôle parental.
- 23 S'agissant de ce système SSO, la RTBF relève qu'il a été appliqué progressivement, d'abord pour les « lives », puis pour différentes catégories de contenus. A partir de la fin du mois de février 2018, il devrait s'appliquer à toutes les catégories de contenus, ce qui signifie que, concrètement, toute personne souhaitant consulter un contenu devra créer un profil et se connecter à la plateforme en s'identifiant via ce profil.
- 24 Une fois la plateforme accessible uniquement via un profil, un contrôle parental pourra alors être attaché à chaque profil. La RTBF explique que le système qu'elle projette est d'installer un « switch », c'est-à-dire un curseur « activer le contrôle parental » que chaque utilisateur pourra ou non cocher lors de la création de son profil.
- 25 Selon elle, ce système a pour avantage d'être simple d'utilisation. Elle reconnaît toutefois qu'il n'est pas très fiable, dès lors qu'il ne pourrait empêcher un mineur de créer un profil sans activer le switch, ou d'utiliser le profil d'un adulte et d'y désactiver le switch. Elle relève toutefois que ce problème est inhérent à tous les services proposés sur Internet, du moins ceux qui sont gratuits, puisque tout le monde peut y accéder librement, alors que pour les services payants, l'on peut considérer que l'exigence d'un numéro de carte de crédit permet d'empêcher l'accès au service de certains mineurs (même si ce n'est pas infaillible, ces derniers pouvant parfois avoir accès à une telle carte). Elle indique néanmoins que la charte d'utilisation d'Auvio précise que les enfants de moins de douze ans doivent avoir l'accord de leurs parents pour créer un profil. Mais rien ne permet malheureusement de le contrôler.
- 26 A cet égard, la RTBF regrette que l'arrêté du Gouvernement du 21 février 2013 ait été rédigé en ayant essentiellement à l'esprit les services proposés sur plateforme fermée. Elle relève sa difficulté d'application aux plateformes ouvertes telles qu'Internet.

- 27 En réalité, elle admet que la seule manière de s'assurer que des mineurs ne visionnent pas des contenus inappropriés consisterait à imposer à chaque utilisateur de se connecter avec un lecteur de carte d'identité. Mais cela lui semble disproportionné rébarbatif, inadapté à tout usage mobile et, qui plus est, probablement même pas à 100 % efficace puisque, comme avec les cartes de crédit, un mineur pourrait utiliser la carte d'identité d'un adulte pour se connecter.
- 28 Ceci souligne, selon l'éditeur, la difficulté de concilier la protection des mineurs et une bonne expérience utilisateur. Il relève d'ailleurs qu'à sa connaissance, aucun autre média francophone n'a installé de contrôle parental sur sa plateforme en ligne, à part M6, dont il admet s'être inspiré. Il ajoute qu'il doit veiller à l'accès agréable de son service s'il veut pouvoir tenir face à la concurrence d'autres offres accessibles, elles, sans aucune limite.
- 29 L'éditeur précise enfin que l'imperfection du système qu'il projette d'installer ne doit pas inquiéter démesurément. En effet, tous les contenus accessibles sur Uvio sont des contenus mis en ligne par la RTBF. Ils font l'objet d'une signalétique sur leur vignette, dans le programme lui-même, et dans la grille. En outre, sur le sous-service Ouftivi, il n'y a aucun contenu de catégorie 3 (« -12 ») ou supérieure.
- 30 Dans ces conditions, la RTBF pense pouvoir mettre en place son système de « switch » pour le 1^{er} septembre 2018. A la demande du Collège, suggérant d'installer également un système de code d'accès que tout utilisateur serait libre ou non de lier à son profil, la RTBF déclare que ce n'était pas prévu et que le planning n'a pas été aménagé pour ça, mais qu'elle pourrait éventuellement faire un effort en ce sens pour éviter de devoir installer un tel système plus tard et, d'une certaine manière, faire le travail deux fois.
- 31 La RTBF propose également l'organisation d'une réunion avec le CSA afin de le tenir au courant des progrès de l'installation du système et de recueillir ses suggestions en temps utile.



4

3. Décision du Collège d'autorisation et de contrôle

32 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. »

33 Dès lors que la RTBF admet ne pas encore avoir mis en place de code d'accès parental sur son service non-linéaire Auvio et qu'elle y propose des programmes de catégorie 3 (« -12 ») et 4 (« -16 »), le grief est établi. La RTBF ne le conteste d'ailleurs pas.

34 Le grief est d'autant plus établi que l'obligation de mise en place d'un code d'accès parental existe depuis 2013 et que la plateforme Auvio existe depuis 2016. Dans ces conditions, le Collège estime que le délai invoqué par la RTBF pour se mettre en conformité est excessif.

35 Toutefois, étant donné l'intention exprimée par la RTBF d'installer, pour le mois de septembre 2018, un mécanisme de contrôle parental sur sa plateforme Auvio, il est de bonne administration que le Collège tienne compte du système projeté avant de se prononcer.

36 A l'origine, l'intention de la RTBF était d'installer un simple système de « switch » : l'utilisateur créant un profil (ce qui est obligatoire à partir de la fin février 2018) devra choisir d'activer ou non le contrôle parental. Et s'il l'active, les contenus concernés seront bloqués.

37 Cette option a effectivement l'avantage d'être simple mais, comme le reconnaît l'éditeur, elle est peu fiable.

38 Le Collège est bien conscient que, pour les services offerts gratuitement sur Internet, une solution permettant effectivement d'éviter que les mineurs ne soient exposés aux contenus susceptibles de leur nuire est extrêmement difficile à mettre en place. Comme le relevait l'éditeur, ceci impliquerait que l'utilisateur s'identifie avec sa carte d'identité avant toute connexion, ce qui semble déraisonnable si l'on souhaite que la RTBF reste attractive face aux services concurrents, régulés et non régulés.

39 Mais si le Collège peut admettre la mise en place d'un système de contrôle parental qui ne soit pas parfait, il faut néanmoins que ce système soit 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.

40 En ce sens, le simple système de « switch » présenté par l'éditeur n'apparaît pas comme suffisant, et ce pour les raisons soulevées par l'éditeur lui-même. Il ne constitue en outre pas un « code d'accès parental » au sens de l'article 4, § 1^{er} de l'arrêté du 21 février 2013.

41 Afin de renforcer la protection des mineurs et de montrer que celle-ci constitue bien une priorité à ses yeux, le Collège suggère dès lors à la RTBF de renforcer le système actuellement projeté par les mesures suivantes à tout le moins :

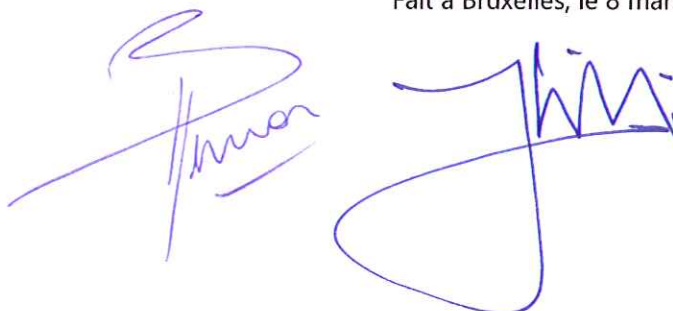
- Installation du contrôle parental non plus sur base volontaire mais par défaut, comme le prévoit l'article 5, § 2, 1^o de l'arrêté du 21 février 2013. Chaque utilisateur pourra ensuite, s'il le souhaite, désactiver le contrôle. Il s'agit donc de passer d'un système de « switch-on » à un

système de « switch-off » du contrôle parental. Comme il l'a déjà admis dans sa jurisprudence à l'égard d'autres acteurs², ce contrôle parental pourrait être installé par défaut uniquement pour les contenus « -16 » et plus, avec possibilité pour l'utilisateur de l'étendre aux contenus « -12 » (ou, bien sûr, de le désactiver).

- Pour les utilisateurs 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 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 utilisateurs 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.

42 Le Collège examinera, au 1^{er} septembre 2018, la manière dont l'éditeur a mis en œuvre l'obligation que lui impose l'article 4, § 1^{er} de l'arrêté du 21 février 2013, et ce au regard des considérations qui précèdent. Dans l'attente, il sursoit à statuer sur les conséquences qu'il attachera au grief constaté dans la présente décision.

Fait à Bruxelles, le 8 mars 2018.



² 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>)