

Feuille de route du groupe de travail sur les communications électroniques

« Télécoms : l'accès des jeunes aux services, motifs légitimes de résiliation et actualisation des avis »

8 octobre 2012

De nombreuses études attestent de l'importance croissante de la téléphonie mobile et plus généralement des services de communications électroniques pour les mineurs¹. En 2011, 97% des 12-17 ans (contre 75% en moyenne) disposaient d'un accès à l'internet à leur domicile et 82% d'un téléphone mobile (contre 85% en moyenne). Les jeunes se distinguent par leurs usages, 22% possédant un *smartphones* (contre 17% en moyenne) et 99% se connectant quotidiennement à l'internet (contre 71% en moyenne) ; les 12-17 ans envoient également 10 fois plus de SMS qu'en 2005 et 3,5 fois plus que leurs aînés².

En 2005, les opérateurs mobiles, au sein de l'Association Française des Opérateurs Mobiles (désormais intégrée à la Fédération Française des Télécoms), ont publié un guide à destination des parents, intitulé « Votre adolescent et le téléphone » et ont harmonisé les dispositifs de contrôle parental au sein d'une charte pour un développement responsable du multimédia mobile.

L'intensification très forte des usages, notamment le développement des SMS, conduit le CNC à se saisir de la question des modalités d'accès aux services de communications électroniques par les jeunes. Les points suivants feront donc l'objet de travaux du groupe dédié aux communications électroniques :

- l'accès aux services dit « premiums » ou « surtaxés » : SMS+, Internet +, numéros de services à valeur ajoutée ;
- la possibilité de modifier son offre : souscription d'option, migrations, déblocage du forfait ;
- les dispositifs de blocage d'accès à certains contenus sensibles.

Le CNC s'attachera à faire un état des lieux des dispositifs en œuvre. Il investiguera les conditions dans lesquelles le souscripteur peut activer ces dispositifs. A ce titre, la question de la distinction entre le souscripteur et l'utilisateur voire le payeur fera l'objet d'une attention toute particulière.

Le CNC examinera également pour validation les travaux effectués par les associations et des opérateurs concernant les motifs légitimes de résiliation.

Enfin, le CNC procédera à un travail technique d'actualisation des avis relatifs au secteur des communications électroniques pris avant 2006 ainsi que des avis « Fiches d'Information Standardisées (2006) » et « guide pratique des communications électroniques (2008) ». Il pourra également étudier les améliorations concernant l'information sur les pratiques de gestion de trafic qui auront été discutées dans le cadre des débats relatifs à la neutralité du net.

¹ Étude réalisée par TNT Sofres en octobre 2009 relative aux usages du téléphone portable et de l'Internet mobile par les adolescents français - Étude du CREDOC relative aux comportements des jeunes en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication, février 2009.

² CREDOC (2011) La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011).