
CONSULTATION PUBLIQUE POUR L'ELABORATION DU PLAN FRANCE NUMERIQUE 2020

Réponse de l'UFC-Que Choisir
Septembre 2011



Sommaire

I.	Un accès élargi à la culture	3
II.	Pour un internet neutre et ouvert	9
III.	Pour un internet accessible à tous	12

I. Un accès élargi à la culture

Internet est un outil essentiel pour l'accès à la culture mais aussi pour sa dissémination. En effet, si internet met, potentiellement, les contenus à la portée du plus grand nombre, il offre également aux artistes la possibilité de faire connaître de manière immédiate et souple son travail. Cela permet également de s'affranchir des structures traditionnelles qui ne sont pas en mesure d'assurer le développement et la diffusion du travail de tous les artistes. Par ailleurs, internet est aussi le gage d'une certaine diversité culturelle puisque producteurs comme distributeurs concentrent leurs efforts sur les artistes qui répondent à la demande du plus grand nombre.

Cependant, s'il est difficile, à l'heure actuelle, d'apprécier pleinement les effets positifs du numérique dans le monde culturel c'est parce qu'il existe encore de nombreux blocages dus à des mouvements corporatistes, mais aussi à une inadaptation de l'environnement réglementaire. Nous pouvons également ajouter que la stigmatisation d'internet par le gouvernement, notamment avec le vote de la loi Hadopi, n'a pas arrangé les choses. Pourtant, il est possible de réconcilier artistes et consommateurs. D'une part, en éliminant les verrous des catalogues (musique et cinéma) qui empêchent le développement d'offre légale attractive. D'autre part, en conciliant un accès élargi à la culture avec de nouveaux financements.

I.1. Comment favoriser le développement des offres culturelles commerciales sur internet ?

Le développement d'une offre d'œuvres numérisées a mis en évidence un réel problème : l'existence de barrières à l'entrée sur le marché des contenus. En effet, l'industrie du disque, comme l'industrie du film, semble faire preuve d'une réelle volonté de tenir les distributeurs et les diffuseurs à l'écart.

La grande majorité des distributeurs de contenus est incapable d'avoir accès à l'ensemble des catalogues¹. De leurs côtés, les plateformes d'hébergement ont toutes les peines du monde à négocier des accords permettant aux utilisateurs d'utiliser librement leurs services (cf. le dernier différent entre Deezer et Universal²).

Dans cette perspective, il nous semble essentiel d'encadrer un minimum ces deux types de marchés.

I.1.1. Pour une régulation favorable au développement de l'activité de distribution de fichiers numériques.

Pour avoir les faveurs du consommateur, un détaillant doit avoir une offre variée et proposer un certain nombre d'œuvres clés (les hits, les blockbusters, etc...). Cela est encore plus vrai lorsqu'il s'agit d'offres spécialisées. Par exemple, que vaut un site dédié au jazz sans une partie des albums de Chet Baker ou de Duke Ellington ou un site spécialisé dans les films de science-fiction sans les œuvres de Steven Spielberg ?

¹ Voir par exemple l'article de S. Maul, "Are the major labels sandbagging online music? An antitrust analysis of strategic licensing practices?". New York University Journal of Legislation and Public Policy, 2003; 7: 365.

² <http://blogs.lexpress.fr/tic-et-net/2011/06/10/universal-music-porte-plainte-contre-deezer-pour-contrefaçon/>

Nous estimons que les catalogues de films ou de musiques constituent une *facilité essentielle*. L'accès à ces derniers doit donc être permis, à des conditions raisonnables (prix) et parfaitement transparentes, à tous.

Comme pour une infrastructure physique, ces conditions doivent être garanties par un régulateur (le CSA ?) : soit de manière ex-ante en encadrant les conditions d'accès aux catalogues, comme le fait, par exemple, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) pour la boucle locale de téléphonie fixe, soit de manière ex-post, en cas d'abus, avec un pouvoir similaire à celui relatif au règlement de différends dont bénéficie l'ARCEP.

Notre proposition s'appuie sur différentes analyses qui reconnaissent que les détenteurs de droits sont en mesure de bénéficier d'un pouvoir de monopole, de manière individuelle ou collective. L'U.S. Department of Justice (DOJ), saisi dans l'affaire Kazaa, Napster vs RIAA³, ou la Federal Trade Commission (FTC), ont, à plusieurs reprises, fait une analyse similaire⁴.

Robert Pitofsky, ancien président de la FTC, a, de son côté, déclaré que la jurisprudence a étendu le concept de *facilité essentielle* à la propriété intellectuelle, notamment le copyright⁵.

En Europe, avec la jurisprudence «Magill» du 5 octobre 1995⁶, la Cour de Justice des Communautés Européennes a intégré le droit d'auteur dans le droit de la concurrence. Cet arrêté reconnaît qu'une base de données détenue par une entreprise spécifique et protégée par le droit d'auteur peut constituer un actif critique pour d'autres acteurs. En l'occurrence l'entreprise détenant cette base de données doit permettre l'accès de cette dernière à des acteurs tiers. La Cour de Justice des Communautés Européennes ouvre ainsi la voie à un encadrement des entreprises potentiellement en monopole sur un actif intangible protégé par le droit d'auteur.

En France, le même type de problématiques a conduit l'Autorité de concurrence, dans sa décision n° 09-D-29 du 31 juillet 2009 relative à une demande de mesures conservatoires présentée par la société Euris, à admettre qu'un actif intangible couvert par le droit d'auteur peut constituer une *facilité essentielle* s'il est non reproductible et nécessaire à la compétitivité d'une autre entreprise⁷. Ne pas donner un droit d'accès à ce type d'actifs constitue donc un abus de position dominante.

³ Voir S. Maul (2003), cité précédemment.

⁴ Voir par exemple le dossier No. 971-0070 sur le site de la FTC, qui regroupe un certain nombre de cas impliquant les majors du disque.

⁵ ROBERT PITOFSKY, The essential facilities doctrine under United States antitrust Law, 8-9, <http://www.ftc.gov/os/comments/intelpropertycomments/pitofskyrobert.pdf>

⁶ JUDGMENT OF THE COURT of 6 April 1996 in Joined Cases C-241/91 P and C-242/91 P: Radio Telefis Eireann (RTE) and Independent Television Publications Ltd (ITP) v. Commission of the European Communities (Competition - Abuse of a dominant position - Copyright)

http://eur-lex.europa.eu/Result.do?arg0=radio+telefis+eireann&arg1=&arg2=&titre=titre&chlang=en&RechType=RECH_mot&Submit=Search

⁷ « A ce stade de la procédure, les éléments contenus au dossier ne permettent pas d'apprécier si la base de données de Cegedim est reproductible, et à quelles conditions, par un concurrent, et si elle constitue une « *facilité essentielle* » à laquelle son détenteur devrait donner accès sous peine de commettre un abus de position dominante, sauf raison légitime. Seule une enquête dans le cadre de l'instruction au fond pourrait permettre d'obtenir des éclaircissements sur ce point » Paragraphe 53, décision n° 09-D-29 du 31 juillet 2009 de l'Autorité de Concurrence.

Il ne s'agit pas d'exemples isolés. De multiples décisions de justice (nationales ou européennes) mettent en évidence que le droit de la concurrence peut s'appliquer à la propriété intellectuelle et notamment au copyright⁸.

En l'occurrence compte tenu de ces éléments, il apparaît que les catalogues doivent être accessibles à tous dans des conditions transparentes et raisonnables. Ce qui signifie qu'un encadrement de leur accès se justifie, mais aussi qu'une entreprise détenant un catalogue de films ou de musiques et qui refuse cet accès s'expose au risque d'une procédure pour abus de position dominante.

1.1.2. Création d'un régime de gestion collective, pour les plateformes d'hébergement et les sites de streaming audio et vidéo.

Les plateformes de diffusion de contenus numériques et les sites de streaming constituent un accès privilégié pour le consommateur à un certain nombre de contenus audio et vidéo. Cependant, l'usage de ces plateformes est toujours limité notamment à cause des conflits qui opposent constamment leurs dirigeants aux détenteurs de droits.

Les premiers déplorent le difficile accès aux contenus (prix de gros élevés, catalogues verrouillés), les seconds regrettent de ne pas être (ou pas suffisamment) rémunérés pour l'usage de leurs œuvres, qu'ils considèrent parfois être de la contrefaçon.

Notre expérience, notamment au sein du CSPLA, nous conduit à penser qu'il sera difficile de créer un dialogue entre certaines de ces parties (hébergeurs et ayant droits) et que nous sommes dans une impasse. Pourtant, une solution assez simple pourrait mettre toutes les parties d'accord. Il s'agit de la mise en place d'un régime de gestion collective semblable à ce qui peut exister pour la radio.

Fonctionnement de ce régime de gestion collective :

Pour une plateforme qui héberge des contenus protégés (Dailymotion, You tube, etc...):

1. Lors de la mise en ligne d'une œuvre, un utilisateur d'un hébergeur qui respecte le point 2, n'a pas à demander l'autorisation de chaque partie impliquée. Il est admis qu'il a l'autorisation de fait.
2. Les plateformes acceptent de s'acquitter d'une contribution proportionnelle au chiffre d'affaires généré dans le territoire considéré pour l'activité d'hébergement pour toute utilisation d'un contenu protégé. Le niveau de la contribution sera déterminé (en %) par négociation au sein d'une commission équilibrée comprenant tous les acteurs impliqués.

⁸ Pour un recensement, voir par exemple les articles de F. Marty et J. Pillot « Divergences transatlantiques en matière d'application de la théorie des facilités essentielles aux actifs immatériels », à paraître dans la revue *d'économie industrielle*, ou « L'application de la théorie des facilités essentielles dans la décision du Conseil de la Concurrence *voyages-sncf.com* : une analyse économique », *Revue Lamy de la Concurrence*, n° 19, avril - juin 2009, pp. 20-26.

3. L'hébergeur se charge d'identifier les œuvres pour lesquelles il dispose des empreintes et des métadonnées requises, et de communiquer les données relatives à l'usage de ces œuvres à l'organisme chargé de la perception des revenus versés par les hébergeurs et distribués aux artistes, créateurs et détenteurs de droits voisins.
4. L'organisme chargé de la redistribution de la contribution des hébergeurs applique un principe d'équité : 1/3 pour les artistes, 1/3 pour les auteurs/compositeurs et 1/3 pour les détenteurs de droits voisins.

Pour les diffuseurs de contenus en streaming (Jiwa, Deezer, etc...)

5. Un diffuseur de contenus en streaming, qui respecte le point 2, peut diffuser l'œuvre de son choix sans avoir à demander l'autorisation de chaque partie impliquée. Il est admis qu'il a l'autorisation de fait.
6. Les diffuseurs de contenus en streaming s'acquittent également d'une contribution proportionnelle au chiffre d'affaire généré dans le territoire considéré pour l'activité de diffusion en cause. Le niveau de la contribution sera déterminé (en %) par négociation au sein d'une commission équilibrée comprenant tous les acteurs impliqués.
7. Les diffuseurs de contenus en streaming ont le devoir de communiquer les données relatives à l'usage des œuvres à l'organisme chargé de la perception des revenus versés par les diffuseurs de contenus en streaming et distribués aux artistes, créateurs et détenteurs de droits voisins.
8. Pour éviter tout gaspillage le même organisme sera chargé de la perception et redistribution des revenus versés par les diffuseurs de contenus en streaming et par les plateformes d'hébergement.
9. L'organisme chargé de la perception et de la redistribution de la contribution des diffuseurs de contenus en streaming et par les plateformes d'hébergement applique un principe d'équité : 1/3 pour les artistes, 1/3 pour les auteurs/compositeurs et 1/3 pour les détenteurs de droits voisins.

Sont exclus du régime de gestion collective obligatoire :

1. Les œuvres n'ayant pas fait l'objet d'une commercialisation ou d'une mise à disposition préalable par les créateurs eux-mêmes (musique et cinéma libre).
2. Les œuvres cinématographiques n'ayant pas été mise à disposition par les créateurs ou commercialisées sur des supports autres que les salles de cinéma.

Dispositifs techniques :

Les plateformes d'hébergement s'engagent à déployer des dispositifs techniques permettant :

- L'identification des œuvres, pour en garantir leur comptabilisation et leur rémunération par l'organisme idoine.
- De prévenir la mise en ligne d'œuvres non autorisées (exceptions citées précédemment)
- Lorsque de tels contenus sont présents sur le site, de procéder à leur retrait et d'empêcher toute nouvelle remise en ligne.

I.2. Quels sont les modèles possibles de financement des industries culturelles ?

Les membres de la plateforme Création Public et Internet ont fait une proposition concrète pour parvenir, par le dialogue et la concertation, à un modèle de diffusion des œuvres qui assure à la fois un accès pour tous à une culture diverse et un financement équitable pour les artistes/créateurs. Pour atteindre cet objectif, nous proposons comme au préalable, la légalisation et l'encadrement des échanges hors marché contre une contribution payée par les internautes. Les créateurs bénéficieront ainsi d'une rémunération pour l'usage de leurs œuvres et de nouvelles sources de financement pour la création.

Ce *modus operandi* permet également au consommateur, notamment à une large fraction de la population qui n'a pas de revenus suffisants pour financer ce type de loisirs⁹, de bénéficier d'un accès élargi à la diversité culturelle.

Notre proposition reste ouverte sur l'ensemble des aspects relatifs à la perception et à la redistribution des revenus collectés. Cependant, pour amorcer le débat nous proposons de débattre d'une proposition concrète : un financement mutualisé adossé à une licence collective autorisant les échanges d'œuvres numériques entre individus. Le nom exact qui sera donné à ce dispositif n'est pas arrêté.

Quels droits, quels devoirs ?

Nous proposons d'associer un droit au partage de fichiers, hors marché, accordé aux individus et le fait que les abonnés à internet haut débit contribuent financièrement à la création partagée sur internet. Pour que le produit de cette contribution soit prévisible et acceptable par ceux qui contribuent à la création, elle doit être obligatoire. Pour qu'elle soit acceptable pour les consommateurs, son niveau doit être raisonnable. Nous sommes convaincus que cela est possible tout en garantissant des ressources suffisantes.

Comment percevoir cette contribution ?

Nous proposons que cette contribution soit payée par le consommateur mais prélevée par les fournisseurs d'accès. Il est très important que cette contribution apparaisse de manière distincte sur la facture du consommateur pour que ce dernier soit bien conscient qu'il a acquitté cette contribution et soit fondé à se porter garant du bon usage des sommes collectées au service de la création. De plus, ce mécanisme évite de polluer la stratégie prix des opérateurs, d'introduire une opacité tarifaire ou des distorsions concurrentielles.

⁹ Une récente étude de l'IFOP révèle que 37% de la population déclare ne pas être allée au cinéma en 2008. La principale raison évoquée est le prix de la place de cinéma. On peut aisément comprendre que les 50% de ménages français qui vivent avec moins de 16 910 euros/an (source INSEE, 2008) peinent à intégrer ce type de dépenses (soit environ 10 euros par personne) dans leur budget.

Quel montant ?

Il doit faire l'objet d'une concertation entre les différents acteurs impliqués, Etat et parlement agissant pour garantir l'équité du dispositif, en particulier vis à vis des acteurs qui ne disposent pas de la puissance économique suffisante pour pouvoir peser dans les débats. La somme de 5 euros par mois semble être une bonne base de discussion. Il pourrait alors être dégagé chaque année autour de 1,3 milliard d'euros de revenus pour la création. 1,3 milliard d'euros représente une somme significative. Sur les 1,25 milliard d'euros redistribués par la gestion collective pour la musique, l'audiovisuel et le multimédia, moins de 20% proviennent de la consommation privée de biens et services culturels, soit environ 250 millions d'euros. De leur côté, les ventes de livres sont à l'origine de 400 millions d'euros environ de revenus pour les auteurs. Notre proposition représente donc en comparaison une nouvelle source très importante de financement.

Comment répartir ?

Nous proposons qu'une partie des sommes collectées soient affectée à la rémunération des contributeurs à la création des œuvres échangées sur internet et une partie à l'environnement de la création à venir. La répartition entre ces deux parts est à débattre et ne doit pas forcément être identique selon les médias. La répartition des sommes aux différents médias et acteurs de la création soulève plusieurs questions :

1. Quelles fractions du total attribuer aux différents médias ? Les décisions correspondantes doivent faire l'objet d'une gouvernance démocratique et transparente, s'appuyant sur des données factuelles, les besoins propres à chaque média (investissement amont ou récompense aval), et prenant au compte de façon équitable les nouveaux médias propres à internet.
2. Quel partage entre les acteurs de la création dans un média donné ? Le soutien à la production doit-il reposer sur un mécanisme amont piloté par les préférences des individus contributeurs ou inclure une rémunération aval en fonction des usages (comme pour les redevances pour copie privée) ?
3. Comment obtenir une mesure des usages assurant une redistribution des revenus qui soit la plus juste possible et qui respecte la vie privée des usagers ? Différentes propositions existent dont les bénéfices ou les défauts devront être discutés^[1].
4. Comment rémunérer en fonction d'un usage donné ? Dans la sphère numérique, il est injustifié de favoriser les ventes les plus importantes comme c'est le cas pour les ventes de supports. Il faudra par exemple prendre soin que les sommes non-réparties ne soient pas distribuées à un nombre limité de gros gagnants.

Toutes les œuvres sont-elles concernées ?

Les œuvres de tous médias sont concernées, y compris celles qui sont déjà diffusées sous des licences libres. Cependant, le droit au partage et le bénéfice de la contribution ne s'appliquent qu'aux œuvres ayant fait l'objet d'une commercialisation ou d'une mise à disposition préalable sous forme numérique par les créateurs eux-mêmes. Une chronologie des médias minimale (celle qui sépare la projection en salles de la diffusion télévisuelle ou sur supports des films, le concert et sa diffusion numérique, le livre et sa diffusion sur internet) reste ainsi protégée. La reproduction et diffusion non autorisée dans le cadre du dispositif restera sujette à la poursuite pour contrefaçon et celle-ci peut être efficace lorsqu'un ensemble de droits importants aura été reconnu pour les internautes.

II. Pour un internet neutre et ouvert

II.1. Le filtrage : une pratique inefficace et inutile

Comme tout autre média, Internet peut être utilisé pour des activités illégales. Un certain nombre d'Etats européens souhaite pouvoir contrôler ce type de phénomènes par une action directe sur l'outil (le réseau et l'accès). Il s'agit de s'assurer que les contenus considérés comme illicites ne puissent pas circuler sur la toile, notamment par des méthodes de filtrage.

L'UFC-Que Choisir comprend que certains types de comportements sont intolérables et doivent être mis en échec, citons par exemple la pédopornographie. Cependant, l'association doute de la pertinence des méthodes utilisées car, d'une part, elles peuvent être contournées, et d'autre part, les technologies utilisées ont tendance à bloquer des contenus parfaitement légaux.

De plus, l'association estime que le filtrage consiste à se concentrer sur les symptômes alors même qu'il serait plus efficace d'éliminer les causes. Par exemple, concernant les œuvres culturelles protégées par le droit d'auteur, n'est-il pas plus souhaitable de faciliter l'émergence d'une offre légale de qualité ? Ou de créer des revenus à partir du téléchargement aujourd'hui considéré comme illégal et combattu de manière très inefficace (et coûteuse) par Hadopi ?

II.1.1. Régulation d'Internet (filtrage) : une inutile et risquée atteinte à la neutralité d'internet

A l'heure actuelle l'efficacité du filtrage est plus que limitée. L'utilisateur, qui a la volonté d'accéder à un contenu illicite, est en mesure de trouver les outils nécessaires pour contourner les barrières en place, notamment via de nouvelles applications logicielles.

La lutte contre le téléchargement des œuvres culturelles est à ce titre riche d'enseignements. La lutte contre Napster et son réseau centralisé a conduit à l'émergence des eMule et autres Lime Wire avec leurs réseaux décentralisés. La poursuite de cette lutte contre le peer-to-peer a favorisé le streaming et le direct download et, avec, en France, Hadopi et LOPSI, se prépare l'explosion des VPN (réseaux privés virtuels) et autres solutions cryptées. Cette course en avant est non seulement coûteuse, stérile mais aussi et surtout très dommageable.

En effet, la succession de lois répressives pousse les consommateurs vers le cryptage de leur connexion. En réponse à cette demande, émergent un grand nombre de technologies faciles à utiliser et bon marché pouvant être utilisées par les auteurs d'actes illicites et dangereux qui deviennent invisibles et donc beaucoup plus difficiles à stopper.

Le filtrage d'Internet est inefficace¹⁰

Contrairement à l'idée défendue par beaucoup, le filtrage n'apporte aucune solution concrète aux problèmes soulevés. En effet, non seulement, il est impossible de bloquer ce type d'usages, lorsque l'individu derrière son ordinateur est décidé à arriver à ses fins il y parvient, mais aussi, car ces technologies ne sont pas fiables, les consommateurs pourraient se voir

¹⁰ Voir également : <http://www.pcinpact.com/actu/news/53817-filtrage-blocage-Internet-hadopi-loppi.htm>

injustement privés de certains usages. C'est d'ailleurs pour cette raison que l'Allemagne¹¹, après une phase de test, a renoncé au filtrage pour endiguer la pédopornographie.

Le seul moyen d'éviter le détournement de l'outil Internet à des fins malveillantes est bien entendu de stopper les individus qui en sont à l'origine. Nul n'ignore que filtrer un site, ne fait que le rendre invisible, il ne disparaît pas, pas plus que les pratiques qu'il promeut ou diffuse. Il reste donc accessible, il suffit pour cela de déployer un certain nombre d'applications et de services accessibles au plus grand nombre.

Plus précisément, quel est l'intérêt de bloquer un site, si demain le même contenu peut revenir avec une nouvelle adresse ou si les internautes en paramétrant différemment leur connexion (DNS, VPN, etc.) parviennent, malgré tout, à accéder à ces sites ?

Le blocage et le filtrage ne sont clairement pas des solutions efficaces aux problèmes qui peuvent surgir sur la toile. De plus, comment être certain que cela ne conduise pas à des abus ? Des abus involontaires, un logiciel qui fait trop de zèle (voir les exemples allemands¹² et américains¹³) ou un abus volontaire, si on laisse, par exemple, ce pouvoir entre les mains d'un opérateur ou d'une institution insuffisamment encadrés.

L'UFC-Que Choisir s'oppose au filtrage, technique inefficace et à l'origine d'importants dérapages. Cependant, ce dernier a, malheureusement, été intégré au droit français. Dans cette mesure, pour en limiter les effets pervers, l'association demande qu'il ne puisse être possible qu'après intervention d'un juge dans une procédure qui respecte la présomption d'innocence. Ce qui signifie également qu'il est nécessaire de revenir sur la loi Hadopi, puisque c'est au consommateur de faire la preuve de son innocence (inversement de la charge de la preuve). Ce qui constitue une importante régression du droit français.

II.2. Doit-on autoriser la gestion du trafic internet ?

Pour l'UFC-Que Choisir un traitement différencié sur le réseau ne peut être autorisé que si un certain nombre de conditions est respecté :

1. **La non-discrimination** : un FAI ne peut imposer des contraintes différentes à plusieurs acteurs ayant la même activité. Si le FAI est également impliqué dans des activités de contenu, il ne peut s'autoriser des conditions différentes de celles qu'il impose aux autres.
2. **La neutralité des technologies** : les opérateurs ne peuvent choisir quels logiciels, quelles applications ou services sont souhaitables ou non sur leurs réseaux. Ils ne peuvent pas, par exemple, bloquer les logiciels permettant la voix sur IP (comme Skype) ou les logiciels de type peer to peer.
3. **L'information** : le consommateur doit en permanence être informé des conditions de service de son FAI ou de son opérateur. C'est pour cela que nous avons demandé à l'ARCEP de faire appliquer l'obligation d'information, à laquelle sont soumis l'ensemble des opérateurs.

¹¹ Voir <http://www.numerama.com/magazine/14308-l-allemande-abandonne-le-filtrage-de-la-pedophilie-ne-sert-a-rien-maj.html>

¹² <http://www.pcinpact.com/actu/news/62120-blocage-site-pedopornographie-allemande-ak-zensur.htm>

¹³ <http://www.zdnet.fr/actualites/lutte-contre-la-pedopornographie-84-000-sites-bloques-par-erreur-aux-etats-unis-39758388.htm>

L'UFC-Que choisir n'ignore pas que certains services sont déjà « favorisés » sur le réseau. L'objectif étant bien entendu d'assurer une certaine qualité de service, notamment pour des prestations aussi essentielles que la téléphonie fixe qui fait partie du service universel. L'association est également consciente que tous les services n'impliquent pas les mêmes contraintes techniques. L'UFC-que Choisir ne s'oppose pas à l'existence de ce type de services à partir du moment où quatre conditions sont respectées :

1. **L'accès à Internet reste le cœur d'activité des opérateurs** qui investissent en continu de manière à adapter au cours du temps leur capacité aux besoins des consommateurs.
2. **Que les services, applications et contenus aujourd'hui disponibles sur le net ne soient pas disponibles via les services gérés**, notamment ceux exigeant d'importantes ressources en bande passante comme le streaming (Deezer, youtube, Dailymotion, etc.).
3. **La gestion du trafic, en dehors des cas exceptionnels dus à un accident sur le réseau, ne doit être utilisée que pour proposer de nouveaux services et lorsque ceux-ci exigent, pour des impératifs qualitatifs, un traitement spécifique dans le réseau.**
4. **Les accords entre les fournisseurs de contenus et les opérateurs doivent être transparents, équilibrés et non discriminants.**

L'UFC-que Choisir est en revanche opposée à un Internet premium qui aurait pour objet de fournir un Internet avec une garantie de service et de qualité. Car l'existence de telles offres ne peut que conduire à une dégradation d'Internet. Il émergerait une segmentation de marché, avec un Internet plus ou moins économiquement accessible mais de mauvaise qualité et un Internet géré avec un certain niveau de qualité mais à un prix très élevé et donc réservé aux populations les plus aisées.

L'association se positionne pour un encadrement assez strict des pratiques de gestion de trafic. En effet, il est nécessaire, d'une part, d'assurer un certain niveau de qualité, d'autre part, de garantir que les acteurs réalisent l'investissement en capacités qui assure une adaptation des infrastructures aux besoins des consommateurs.

L'association tient à rappeler que, en ce qui concerne les réseaux fixes, mises à part les contraintes financières, il n'existe aucun obstacle définitif à une adaptation des infrastructures à la demande.

Sur les réseaux mobiles, il existe une limite clairement définie, la rareté des ressources en fréquences. Cependant, elle ne doit en aucun cas être un prétexte à un sous-investissement où à la « non incrémentation » de technologies permettant une meilleure gestion des ressources en fréquences existantes.

II.3. Garantir le niveau de qualité de l'internet ouvert dit « best effort ».

Pour assurer la pérennité d'Internet, l'UFC-Que Choisir estime nécessaire de créer une obligation de moyens. En effet, une dégradation d'Internet créerait un cercle vicieux, puisque plus la qualité de service se dégrade plus le consommateur est incité à s'orienter vers des services gérés (appelés premium) et plus ces services gérés se développent (et sont donc

rentables) moins les opérateurs sont incités à investir dans l'Internet. Par conséquent, il est important de rappeler que le maintien de cet accès est le cœur d'activité des FAI.

Bien entendu, une obligation de moyens implique l'existence d'une instance de contrôle. Les régulateurs nationaux des télécoms pourraient assurer cette mission. Ils auraient également la charge de vérifier la légitimité de certains comportements, comme par exemple la manière dont est mise en place la gestion de trafic visant à réagir à un accident sur le réseau. En effet, le FAI qui déploierait ce type de procédures doit justifier et démontrer la nécessité d'une telle opération. Tout abus doit pouvoir être sanctionné.

II.4. Doit-on encadrer l'interconnexion ?

L'UFC-Que choisir est favorable à une réflexion sur la fixation d'un prix plafond de l'interconnexion sur le modèle de la terminaison d'appel mobile. Mais il doit être entendu que l'association n'acceptera aucunement la facturation de l'interconnexion si elle consiste à créer de nouveaux revenus pour les opérateurs. **En effet, il ne s'agit que de couvrir les coûts (et rien que les coûts) engendrés par un besoin de « surcapacités » de la part des inducteurs de trafics et non de créer une nouvelle rente pour les opérateurs.**

En l'occurrence, l'interconnexion doit être considérée comme une infrastructure essentielle et encadrée en conséquence. Ce qui signifie que chaque opérateur est déclaré puissant (il a un monopole sur ses clients) et que le prix de l'interconnexion qui lui est appliqué est égal aux coûts qu'il subit au titre de l'interconnexion (en respectant un certain niveau d'asymétrie dans les flux, niveau représentatif de l'activité normale d'un FAI). **La méthode utilisée pour calculer les coûts pertinents est celle dite du « coût incrémental » fixée par la Recommandation de 2009 de la Commission Européenne¹⁴.**

L'association s'oppose aussi à ce que cette « terminaison data » soit cumulée avec d'autres formes de participations au financement des réseaux de la part des acteurs du web. Pour être précis tous les autres types de financements ne peuvent être acceptables dans la mesure où il semble difficile d'établir un mécanisme réellement neutre pour l'économie internet. En effet, les scénarios alternatifs (comme la fameuse taxe Google) sont de nature à engendrer de dangereux effets de bord (discrimination, distorsions concurrentielles, déincitation à la création d'entreprises, etc.). De plus, il ne faut pas oublier que, contrairement à ce qu'affirment les opérateurs, investir dans les réseaux (notamment dans la capacité) pour maintenir un certain niveau de qualité fait partie de leur cœur d'activité.

III. Pour un internet accessible à tous

Internet est aujourd'hui un service qui fait entièrement partie du quotidien des français. Il est un accès ouvert à une culture élargie et à l'information mais aussi et surtout, un outil, devenu indispensable, pour un grand nombre de démarches administratives. Ne pas disposer d'Internet constitue, aujourd'hui, un important facteur de marginalisation. Par exemple, est-il encore possible de s'en dispenser pour chercher un emploi ?

Internet est également devenu un support de la liberté d'expression, comme le confirme la décision du Conseil constitutionnel sur la loi Hadopi (Décision n° 2009-580 DC du 10 juin 2009).

¹⁴ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:124:0067:0074:EN:PDF>

« Considérant qu'aux termes de l'article 11 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 : " La libre communication des pensées et des opinions est un des droits les plus précieux de l'homme : tout citoyen peut donc parler, écrire, imprimer librement, sauf à répondre de l'abus de cette liberté dans les cas déterminés par la loi " ; qu'en l'état actuel des moyens de communication et eu égard au développement généralisé des services de communication au public en ligne ainsi qu'à l'importance prise par ces services pour la participation à la vie démocratique et l'expression des idées et des opinions, ce droit implique la liberté d'accéder à ces services »

Or, aujourd'hui encore, de nombreux consommateurs, ne bénéficient pas d'une connexion faute de revenus suffisants. Il est, par conséquent, essentiel de trouver une solution permettant l'effectivité d'un droit universel à Internet, validé par le Conseil constitutionnel.

Quelle offre pour l'Internet « haut débit » social ?

Une offre sociale signifie avant tout une offre abordable, soit un prix se situant autour de 10 euros, ce qui est assez proche du prix payé actuellement par les ménages les plus fragiles pour le service social ligne fixe. Cette convergence est nécessaire si on veut que l'offre sociale Internet remplace l'offre sociale téléphonique existante.

Deux possibilités s'ouvrent à nous : étendre le service universel actuel au triple play, ou prévoir un financement public. Cependant, dans les deux cas, il s'agit d'abord de sélectionner l'offre éligible à ce subventionnement.

Le fonds de service universel n'a pas les moyens financiers suffisants pour compenser le surcoût des offres dominantes sur le marché (autour de 30 euros).

Dans cette perspective, il semble essentiel que les opérateurs proposent un forfait, moins cher, éligible à l'offre sociale, dont les caractéristiques peuvent être fixées par l'ARCEP ou par décret.

Cela ne semble pas être un défi majeur dans la mesure où il existe déjà sur le marché, sans aucune forme d'aides, des offres à bas prix, autour de 20 euros (en l'occurrence Alice et Numéricable).

On peut également envisager que l'offre sociale, pour en minimiser le prix de base et donc limiter le montant à compenser, ne soit pas un réel triple play. Elle peut par exemple contenir au minimum Internet avec le débit maximum techniquement possible, et les appels nationaux en illimité. On peut éventuellement ajouter les chaînes télévisuelles proposées sur la TNT.

Comment financer

Avec ce type d'offre, le montant à compenser pour chaque consommateur bénéficiant de l'offre sociale serait alors du même ordre que celui nécessaire pour l'accès à la téléphonie fixe dans le service universel (soit environ 10 euros de compensation). Il faut, malgré tout, prévoir une croissance du montant global des aides versées, due à une augmentation de la demande pour l'offre sociale Internet, dans la mesure où cette dernière serait plus attractive. Cependant, même si les demandes augmentent de 50% il s'agirait de dégager un surplus de 15 millions d'euros, soit l'équivalent à 0,09% du chiffre d'affaire des services de communications électroniques fixes. Le total perçu représenterait alors 0,28% de ce dernier.

Convaincre la commission européenne

Nous avons été informées des réticences de la Commission Européenne quant à l'intégration du service internet (composite ou non) dans le service universel. Notre analyse est que les textes actuels n'envisagent, certes pas, cette éventualité, mais ne l'interdisent pas. Par

conséquent, le gouvernement doit défendre l'élargissement de la composante du service universel aux offres internet composites (double et/ou triple play).