

Consultation de l'ARCEP sur la neutralité du net

Réponse de Vivendi

Préambule

Vivendi, à travers tous ses métiers, est un acteur central de l'offre légale de contenus numériques et des réseaux :

- en tant que producteur et éditeur de contenus musicaux, avec Universal Music Group ; de jeux vidéos, avec Activision-Blizzard ; de contenus audiovisuels premium et cinématographiques avec le Groupe Canal +.
- en tant qu'opérateur de réseaux et distributeur de contenus, notamment en tant qu'opérateur de plateformes avec CanalPlay, World of Warcraft, Vevo, Zaoza, Alloclips, SFR Jeunes Talents, mais également en tant qu'agrégateur de contenus avec Canalsat, et en tant qu'opérateur de réseaux mobiles et ADSL, avec SFR, Maroc Telecom et GVT.

La problématique de la neutralité du net est donc particulièrement sensible pour l'ensemble des métiers de Vivendi. C'est pourquoi nous sommes très attentifs à tous les travaux que l'ARCEP initie en ce domaine.

Nous partageons le constat de l'Autorité sur les mutations rapides de l'internet et sur le fait que cette évolution doit conduire à s'interroger sur les conditions favorables à la création et à la diffusion des contenus mais aussi sur le développement des réseaux.

Cette évolution est en grande partie imputable à la généralisation de l'intégration de vidéos sur internet et à la décision de certains éditeurs globaux de contenus de passer une partie toujours plus importante de leurs contenus vidéos en HD ou d'autres services nécessitant une connectivité spécifique. Il faut rappeler que, dans leur configuration actuelle, les réseaux des opérateurs ne sont pas adaptés à ce type de besoin des éditeurs – en particulier pour traiter des flux unicasts massifs.

Dans les conditions actuelles, l'explosion du trafic vidéo fait apparaître des risques de dégradation de l'ensemble des services internet encore plus rapidement que nous ne l'anticipions au mois de mars dernier. La nécessité de faire croître les débits sur les réseaux et donc de consacrer des investissements importants pour augmenter la capacité des réseaux se pose différemment selon que l'on parle de l'ADSL, de la fibre ou du mobile. Dans ce domaine en évolution rapide, le suivi des trafics et des consommations par client - tant en France que chez les grands opérateurs étrangers - est un élément clé de la réflexion.

Par ailleurs, comme nous l'avons souligné dans la première position que nous avons présentée à l'ARCEP, nous constatons effectivement un déséquilibre croissant dans les relations entre les éditeurs globaux de contenus et les opérateurs télécoms.

Enfin, plus encore qu'en mars dernier, une partie du débat se porte sur l'émergence du cloud computing qui a lui aussi des exigences particulières tant en termes de performances que de sécurité.

Un nouvel équilibre technique et économique doit donc être recherché entre les différents acteurs pour traiter dans les meilleures conditions l'utilisation de plus en plus intensive de la bande passante et les besoins nouveaux des éditeurs de contenus, d'applications et de services, mais aussi l'émergence de nouveaux services en temps réel nécessitant une connectivité adaptée (smart grids, télésurveillance..).

Jusqu'à présent, les investissements massifs de la part des opérateurs télécoms ont accompagné et soutenu le décollage des services et applications des éditeurs globaux de contenus. Aujourd'hui, les opérateurs doivent en outre investir pour intégrer toujours plus « d'intelligence » dans les réseaux.

La charge de l'augmentation exponentielle de trafic ne peut être supportée par les seuls opérateurs qui sont appelés à opérer des investissements massifs (fibre, fréquences ...); d'autres acteurs, en premier lieu les éditeurs globaux de services et d'applications, doivent également participer plus activement au financement de ce nouvel écosystème dont ils sont les principaux bénéficiaires.

* * *

Puisque l'ARCEP nous offre la possibilité de commenter son projet de lignes directrices, nous avons identifié, pour notre part, 3 principaux sujets :

- la définition des compétences de l'ARCEP en matière de neutralité du net, notamment de la nouvelle compétence en matière de règlement des différends – issue du paquet Telecoms;
- l'encadrement des pratiques d'interconnexion, et, notamment la définition de nouvelles relations commerciales sur les marchés du transit et du peering ;
- l'articulation entre l'internet best-effort et les services gérés.

* * *

I - Contexte et enjeux

- **Elargissement des compétences de l'ARCEP (règlement des différends)**

Comme nous l'avions indiqué dans notre position, en mars dernier, Vivendi soutient fortement que l'ARCEP ait un rôle accru en matière de règlement des litiges qui pourraient survenir entre fournisseurs d'accès, éditeurs de services et éditeurs de contenus.

Il nous semble toutefois essentiel qu'une symétrie entre les éditeurs et les opérateurs soit bien garantie dans la procédure de règlement des différends – qu'il s'agisse de la saisine comme des sanctions applicables aux différentes parties prenantes.

Cette nouvelle compétence de l'autorité en matière de règlement des litiges devra s'exercer sur la seule partie « réseau » et non sur la partie « accès aux contenus » qui reste, bien entendu, du ressort du CSA.

- **Présentation des dérives possibles**

Vivendi estime que la présentation des dérives possibles nécessiterait en tout état de cause, une analyse plus détaillée de la situation et que, par ailleurs, certains éléments cités n'apparaissent pas directement liés à la problématique de la neutralité du net :

1- Dans la partie relative aux « PSI » : la principale dérive que nous observons - le déséquilibre de trafic aux points d'interconnexion entre opérateurs et éditeurs globaux, ne semble pas reflété à sa juste mesure.

S'agissant des références à la territorialité des droits et aux exclusivités, elles ne nous paraissent pas concerner le sujet de la neutralité du net.

2- Dans la partie relative aux « opérateurs et FAI fixes », les mentions de « politiques de peering restrictives » et de « blocage de Dailymotion par Neuf-SFR en 2008 » nous semblent injustement citées en exemple et totalement contestables dans la version qui en est donnée.

II - Neutralité des réseaux d'accès à l'internet

Vivendi soutient de manière générale la distinction proposée par l'ARCEP entre, d'un côté, l'internet best effort pour lequel l'opérateur ne fait que transporter des paquets et, de l'autre, des services gérés pour lesquels l'opérateur fournira à des éditeurs de contenus ou d'applications une qualité de service garantie de bout en bout sur leur réseau.

- **Description des axes principaux de la démarche**

Vivendi approuve dans les grandes lignes les principes généraux proposés par l'ARCEP pour l'encadrement des pratiques de gestion de trafic mises en place par les opérateurs et de la qualité de service de l'accès à internet. En revanche, elle s'inquiète du niveau de détail et du caractère très prescriptif des propositions de l'ARCEP dans ce domaine et estime que la définition des modalités détaillées de ces principes devrait revenir en premier lieu aux acteurs.

Ces acteurs pourraient, de leur côté, s'engager à faire progresser rapidement leurs travaux et à proposer leurs services aux éditeurs de façon non discriminatoire.

S'agissant de la possibilité, pour l'utilisateur final, évoquée dans la 1^{ère} orientation, d'envoyer ou de recevoir tous les contenus de son choix et d'accéder à toutes les applications, il convient de rappeler que cette faculté ne doit pas être assimilée à une obligation généralisée de mise à disposition de l'ensemble des contenus à l'ensemble des opérateurs.

- **Légalité des contenus**

Vivendi souhaite rappeler que le critère de légalité des contenus est essentiel.

La formulation du paragraphe « *On doit toutefois souligner que l'utilisateur final ne peut se prévaloir d'un droit à envoyer ou recevoir des contenus (ou utiliser à cette fin des services, applications, matériels ou programmes) qui, dans le cadre d'une procédure prévue par la loi, ont été qualifiés d'illégaux par l'autorité judiciaire ou administrative compétente.(...)* » est inadéquate car elle laisse entendre qu'il existe un contrôle a priori de la légalité des contenus par le juge.

Le raisonnement qui sous-tend cette formulation est infondé car la légalité ne résulte pas uniquement de décisions de justice. Le contrôle par le juge intervient seulement en cas de litige.

Rappelons les propos de Julius Genachowski (FCC) sur cette question : « je l'ai dit lors de mon audition devant le Sénat, les principes d'un internet ouvert s'appliquent uniquement aux contenus, aux applications et aux services légaux. Pas aux activités telles que la distribution illégale de contenus protégés par le droit d'auteur, qui a des conséquences économiques sérieuses. Le respect du droit d'auteur et d'autres lois et les obligations d'ouverture du réseau peuvent et doivent co-exister ».

Nous proposons à l'ARCEP d'intégrer la rédaction suivante :

« On doit toutefois souligner que, pour l'utilisateur final, la faculté d'envoyer ou recevoir des contenus (ou utiliser à cette fin des services, applications, matériels ou programmes, et en tout état de cause, d'accéder à des services/applications et contenus ne peut s'exercer que dans le respect de la légalité.(...) »

- **Encadrement des mécanismes de gestion de trafic**

En ce qui concerne la 2^{ème} orientation proposée par l'ARCEP (« l'Autorité recommande que les pratiques de gestion de trafic mises en place par les FAI pour assurer l'accès à l'internet demeurent exceptionnelles et respectent les principes généraux de pertinence, proportionnalité, efficacité, transparence et non discrimination »), Vivendi estime qu'il est nécessaire de préciser à tout le moins que cette orientation s'applique bien aux services non gérés des opérateurs, donc à l'internet « best effort ».

Elle s'inquiète par ailleurs du terme « exceptionnel » et recommande sa suppression. Il n'est pas certain que le système économique actuel permette d'éviter tout risque de congestion plus ou moins structurelle, en tout cas nécessitant plus qu'une gestion exceptionnelle, en particulier si aucun signal propice à une meilleure utilisation et une meilleure valorisation des réseaux n'était mis en place.

- **Limitation de l'accès à certains types d'applications**

« Malgré tout, de telles pratiques limitatives ne doivent être possibles que lorsqu'elles répondent à de réelles justifications techniques ; en aucun cas, elles ne peuvent consister en une interdiction ou un blocage d'application ou de protocole (y compris Voix sur IP, pair à pair, streaming)».

Le recours au seul critère « technique » pour justifier / autoriser le blocage de certaines applications ne nous apparaît pas fondé. En tout état de cause, le blocage de certaines applications ne saurait être justifié uniquement par des impératifs techniques (mais résulter également de contraintes réglementaires, juridiques – notamment contractuelles, etc.).

Il convient de rappeler que la directive¹ « service universel » du paquet télécoms, dans son article 21, prévoit une information des abonnés sur les limitations d'accès à des services / applications et non une interdiction de principe pour un opérateur de bloquer certains services / applications. En effet, l'article 21 fait obligation aux opérateurs d'« informer les abonnés de toute modification des conditions limitant l'accès à des services ou des applications, et/ou leur utilisation, lorsque ces conditions sont autorisées par le droit national conformément au droit communautaire ».

Plus que la référence à la nécessité de « justification technique » Vivendi s'inquiète du paragraphe suivant interdisant le blocage d'un protocole (VoIP, P2P ou streaming).

¹ Directive 2009/136/CE du 25 novembre 2009, modifiant la directive "Service universel"

Il nous semble que cette double restriction sur les opérateurs de réseau serait disproportionnée, y compris si elle ne s'appliquait qu'à la partie « best effort » de l'accès à internet.

- **Définition du niveau minimal de qualité de service**

Vivendi souhaite que l'ARCEP tienne mieux compte de la spécificité de la notion d'internet « best effort » dans la définition d'un niveau minimal de qualité de service - en particulier, lorsqu'il est fait mention « *d'éviter la dégradation de la qualité de l'accès à l'internet (en particulier au bénéfice des services gérés)* ».

Dans cette perspective, pour Vivendi, fixer un niveau prédéfini ou garanti de qualité de service spécifique sur l'internet « best effort », est antinomique de la notion même de « best effort ».

L'accès à internet best effort est un service de transport. L'acheminement est fait par paquets et non par services, les opérateurs n'ayant absolument pas connaissance des contenus et services qu'ils y acheminent. La QoS ne peut être mesurée de manière pertinente que si la mesure est réalisée de bout-en-bout, car le réseau des opérateurs n'est qu'une partie de la chaîne d'acteurs ayant un impact sur la QoS de l'utilisateur final.

Dans tous les cas, si une QoS minimale devait être définie sur cette partie de l'accès à internet best effort, elle ne saurait porter que sur une mesure du transport de paquet (débit minimum par exemple) et ne pas être mesurée à partir de services ayant des besoins spécifiques.

- **Services gérés**

De manière générale, si la distinction entre l'accès à l'internet ou aux services du Web et les services gérés- en tout cas en ce qui concerne la qualité - nous semble centrale, cette distinction devra être mise en œuvre avec prudence. En effet, du point de vue du client, il ne sera pas toujours facile de distinguer clairement entre les services du Web et les autres, qui pourraient avoir les mêmes caractéristiques. Il nous semble que les notions de qualité garantie et non garantie mais surtout de simple transport de paquets pour l'un et d'acheminement d'un service de bout en bout pour l'autre, pourraient être pertinentes afin de délimiter chacun des deux environnements.

Vivendi souhaite que dans la 4^{ème} orientation proposée par l'ARCEP (« *afin de préserver la capacité d'innovation de l'ensemble des acteurs, tout opérateur doit disposer de la possibilité de proposer des « services gérés », (...) et sous réserve que ces services gérés ne dégradent pas la qualité de l'accès à l'internet* »), le lien entre services gérés et accès à internet soit retiré.

En effet, les services gérés seront déployés sur des architectures distinctes de celles de l'internet « best effort ». A titre d'exemple, les services de voix sur IP ou l'IPTV proposés par les opérateurs dans les offres triple play sont isolés des autres flux, en particulier du flux « Internet ».

Vivendi suggère que l'ARCEP invite les opérateurs à mettre en œuvre un degré suffisant de transparence sur les offres de services managés qui seront proposés, ce qui devrait contribuer à éviter les pratiques discriminatoires.

- **Suivi du marché de l'interconnexion de données**

Vivendi soutient l'ARCEP dans sa 5^{ème} orientation, en particulier lorsqu'il s'agit de *« lever l'opacité existant sur les marchés de l'interconnexion »*.

En ce qui concerne la suggestion de mise en œuvre d'une « terminaison d'appel data », Vivendi soutient cette proposition comme une solution de second ressort, en particulier si les tentatives de créer un marché amont de la bande passante sur une base contractuelle ne s'avéraient pas suffisantes.

Nous rappelons que l'examen de l'évolution des « peerings » qui se sont développés de façon anarchique ces dernières années fait apparaître une situation dans laquelle l'économie de ces peering n'est plus assurée par l'équilibre des flux. Vivendi rappelle donc qu'il n'existe pas de droit acquis pour un acteur à saturer une liaison d'interconnexion et à en exiger la croissance. Vivendi souhaite que puisse exister, à côté des accords de peering gratuits et équilibrés, des modalités d'interconnexion payante pour traiter les déséquilibres de trafic et permettre la croissance des débits sans être limité par la contrainte de croissance équilibrée du peering.

- **Transparence accrue vis-à-vis des utilisateurs finals / Offres de détail**

Vivendi souhaiterait qu'il soit précisé que les règles de transparence s'appliqueront tant au marché amont (éditeurs de contenus et de services), qu'aval (client final) des opérateurs.

- **Terminologie des offres d'accès à internet**

Le 1^{er} paragraphe du 2^{ème} volet de la 6^{ème} orientation (*« dans le cas d'offres d'accès partiel aux services disponibles sur l'internet, via le blocage (...) de certains services, sites web ou protocoles, comme c'est généralement le cas sur les réseaux mobiles aujourd'hui, les opérateurs ne puissent pas qualifier ces offres d'« accès à l'internet », afin de ne pas induire en erreur l'utilisateur final »*). Il ne nous semble pas pertinent que l'ARCEP se fasse le gendarme de la terminologie des offres des opérateurs. Les difficultés ici visées devraient pouvoir être résolues par l'application et le respect du principe de transparence à l'égard des consommateurs.

Vivendi s'inquiète également de la confusion qui pourrait naître d'une distinction trop rigide entre ce qui est accès à internet ou non. Si par le passé les clauses étaient simples et claires entre les différents services, les différents terminaux et les différents niveaux de QoS, la situation devient de plus en plus complexe. Parle-t-on des réseaux, de l'internet, de la perception client ou de la distinction entre deux architectures spécifiques ?

Par ailleurs, la question de terminologie sur la notion « d'offres illimitées » est actuellement traitée par la DGCCRF, les associations de consommateurs et la FFT.

III - Autres dimensions de la neutralité

- **La question des exclusivités**

Vivendi s'interroge sur l'opportunité de traiter de la question des exclusivités dans cette consultation.

En tout état de cause, Vivendi estime que la problématique d'exclusivité de transport mise en œuvre par Orange doit être clairement dissociée de la question des exclusivités de Canal +, qui n'ont aucune incidence sur le débat. Les exclusivités de distribution pratiquées par Canal + sont consubstantielles au modèle de la télévision payante et profitent à tous les acteurs du secteur (en permettant aux éditeurs d'assurer la pérennité de leurs chaînes) ainsi qu'aux consommateurs (en leur garantissant notamment une offre diversifiée de qualité).

- **Les problématiques liées à la « neutralité des terminaux »**

Vivendi soutient l'initiative de l'ARCEP visant à intégrer la question de la neutralité des terminaux dans le périmètre de sa consultation. Nous invitons l'ARCEP à faire preuve d'une attention particulière sur les modèles cloisonnés / fermés qui pourraient apparaître autour de certains type d'équipements connectés.

- **Neutralité et contenus**

Cette partie qui constitue un rappel de la législation en vigueur n'a pour nous pas de lien direct avec la question de la neutralité du net.