

Smartphones, tablettes, assistants vocaux...

Les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet

Les recommandations de l'Arcep pour assurer un internet ouvert et le libre choix des utilisateurs

*Extrait du rapport de l'Arcep « Les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet » : conclusion et annexe
« Récapitulatif des principales propositions pour assurer un internet ouvert et le libre choix des utilisateurs »*

L'Arcep a souhaité rappeler, par cette démarche qui peut apparaître comme une ouverture de son champ d'étude à de nouveaux sujets, à quel point le principe d'un internet ouvert, dont l'Arcep est pleinement le gardien depuis l'adoption du règlement européen 2015/2120 et de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, est un objectif primordial à ses yeux. La façon dont ce règlement définit le droit de l'utilisateur final à une liberté de choix de ses contenus, quelles que soient ses conditions d'accès (et donc quel que soit le terminal qu'il utilise), est un moteur pour l'exploration de toute la chaîne d'intermédiaires techniques de l'accès à internet, et *a fortiori* des contraintes que celle-ci peut imposer.

Le règlement pose l'utilisateur final comme celui qui se situe à la terminaison du réseau, qu'il soit client ou fournisseur du contenu, conformément au principe fondamental de l'architecture d'internet selon lequel l'intelligence du réseau se situe à ses extrémités (et non pas aux étapes intermédiaires). C'est l'angle de vue principal que l'Arcep a tenu à suivre, en essayant de tenir le meilleur compte des utilisateurs, consommateurs comme fournisseurs de contenus, lors de la consultation des parties prenantes du secteur ; c'est leur perception de l'ouverture d'internet, en termes de services consommables et concevables, qui guide l'analyse de ce rapport.

La rédaction du présent rapport, et en particulier les nombreuses interactions avec les parties prenantes, a permis à l'Arcep de cartographier un nombre relativement important de limites à l'ouverture d'internet provenant des terminaux. Celles-ci sont de divers ordres et ne témoignent pas nécessairement d'une action délibérée des fabricants de terminaux et éditeurs de systèmes d'exploitation. C'est le cas en particulier lorsqu'il s'agit des contraintes techniques inhérentes aux équipements. Concernant ces limites liées aux différentes natures de terminaux, il y a lieu de penser que les utilisateurs en ont conscience et qu'ils s'orientent naturellement vers les équipements qui répondent à leurs divers usages d'internet.

Les conclusions sont plus circonstanciées pour les limites résultant d'une volonté des fabricants de terminaux ou des éditeurs d'OS, comme celles qui proviennent des politiques éditoriales ou des modèles de concurrence entre systèmes.

Certaines de ces limites ont une contrepartie favorable pour les utilisateurs finals. L'Arcep a relevé, par exemple, que les systèmes « intégrés » pouvaient aller de pair avec des garanties accrues en termes de sécurité, des gages en termes de respect de la vie privée, ou une ergonomie améliorée pour des utilisateurs peu avertis ; de même, la préinstallation d'applications, qui présente le risque de biaiser l'accès de l'internaute à certains contenus, présente l'avantage de lui permettre une prise en main rapide d'un nouvel équipement.

A l'inverse, certaines des restrictions volontairement mises en œuvre par les fabricants de terminaux ou les éditeurs d'OS nuisent à la distribution de contenus ou à l'accès à certains services en ligne, sans contrepartie avérée, et donc *a priori* au détriment de l'utilisateur final. Tel est le cas lorsqu'un magasin d'applications refuse de référencer un service sans justification. C'est également ce qui se produit lorsque l'utilisateur se voit inquiété d'installer une application provenant d'un magasin alternatif sans que celui-ci n'offre *a priori* une moindre fiabilité.

L'ensemble de ces limites trouveront peut-être des réponses, à terme, avec l'aiguillon d'acteurs proposant des services innovants, susceptibles de faire émerger de nouveaux usages et de remettre en question les positions acquises.

Néanmoins, face à l'incertitude concernant le temps de l'innovation, qui pourrait être long, conduisant à ce que les positions fortes de quelques acteurs se cristallisent (en raison d'effets d'échelle et de club très forts, effets qui pourraient également caractériser les innovations à venir, notamment lorsque celles-ci se fondent sur l'exploitation de données de masse), des actions de la part des décideurs publics pourraient être nécessaires.

Plusieurs niveaux d'action semblent ainsi souhaitables dès à présent avec, en préalable, une clarification du fait que le principe de l'ouverture d'internet doit s'appliquer aux terminaux.

Une régulation par la « *data* » est d'abord nécessaire pour analyser le sujet et s'assurer que l'utilisateur soit pleinement informé : à travers divers outils (collecte auprès des fabricants de terminaux et éditeurs d'OS, recueil des signalements, promotion d'outils de comparaison, obligation de transparence en faveur des utilisateurs professionnels), il s'agit d'une part de permettre à la puissance publique de gagner en expertise, d'autre part d'inciter aux pratiques vertueuses en éclairant les choix des consommateurs et en offrant plus de visibilité aux utilisateurs professionnels.

En outre, sans la rechercher pour elle-même, l'Arcep voit la concurrence comme un levier de première importance pour garantir l'ouverture d'internet : en améliorant le pouvoir des utilisateurs, elle est susceptible de renforcer l'ouverture d'internet comme critère de choix entre les terminaux. C'est pourquoi l'Arcep salue les différentes initiatives, publiques ou privées, qui permettront de faciliter le changement

d'équipement ; l'Arcep appelle à un suivi attentif ainsi qu'à une évaluation des outils disponibles.

Constatant que l'ouverture d'internet peut déjà être mise à mal par des fabricants de terminaux et éditeurs d'OS, l'Arcep estime par ailleurs nécessaire d'y remédier dès maintenant au travers de moyens d'action ciblés. Elle préconise des mesures à la fois pour limiter les biais induits par les terminaux sur les contenus consommés, comme la possibilité de supprimer des applications préinstallées, et pour entretenir la richesse d'internet, comme l'ouverture d'obligations d'accès *via* les API.

Enfin, des mécanismes de règlement de différends tels qu'actuellement pratiqués dans le secteur des communications électroniques pourraient garantir l'effectivité de la plupart des mesures préconisées : l'Arcep propose ainsi d'instaurer une procédure rapide et pragmatique pour traiter les litiges concernant l'ouverture d'internet, au bénéfice des utilisateurs professionnels, et en particulier des PME et des *startups*.

De manière générale, le cadre protégeant l'ouverture d'internet étant aujourd'hui européen, il conviendrait que le législateur européen s'empare de ce sujet. La dimension éminemment internationale des fabricants de terminaux et des éditeurs de systèmes d'exploitation conduit également à penser qu'à terme, l'échelle pertinente pour agir devrait être européenne. Dans l'intervalle, l'Arcep entend apporter sa pierre à l'édifice en proposant des pistes d'action qu'elle préconise de mettre en œuvre dès maintenant à l'échelle nationale, avec l'ambition de stimuler des démarches européennes. Elle participe aussi aux travaux du Berec (organe des régulateurs européens), qui va publier dans les prochaines semaines un rapport sur le rôle des contenus et des terminaux sur le fonctionnement du marché des télécoms.

Récapitulatif des principales propositions pour assurer un internet ouvert et le libre choix des utilisateurs

Clarifier le champ de l'internet ouvert en posant un principe de liberté de choix des contenus et applications quel que soit le terminal

Réguler « par la *data* »

- Collecter de l'information auprès des fabricants de terminaux et éditeurs d'OS et la diffuser
- Recueillir les signalements des utilisateurs finals, consommateurs comme professionnels

- Promouvoir des outils de comparaison
- Imposer la transparence des critères de référencement et de classement employés par les magasins d'applications

Renforcer la fluidité

- Suivre avec attention et évaluer en temps utile les initiatives destinées à faciliter le changement d'équipement terminal

Lever plus directement certaines restrictions imposées par les acteurs-clefs des terminaux

- Permettre aux utilisateurs de supprimer des applications préinstallées
- Rendre possible une hiérarchisation alternative des contenus et services en ligne disponibles dans les magasins d'applications
- Permettre aux utilisateurs d'accéder sereinement aux applications proposées par des magasins d'applications alternatifs, dès lors qu'ils sont jugés fiables
- Permettre à tous les développeurs de contenus et services d'accéder aux mêmes fonctionnalités des équipements
- Surveiller l'évolution des offres exclusives de contenus et services par des terminaux

Intervenir rapidement

- Inventer une procédure agile pour accompagner les entreprises, notamment les PME et les *startups*, face à des pratiques discutables