

consommateur (article 4.4). Les contacts établis à la suite de l'appel à partenariats organisé par l'Arcep en 2016 permettront de vérifier si les outils disponibles permettent effectivement d'établir formellement des écarts de performance, ou une autre lacune de l'information du consommateur.

Si les lignes directrices fournissent quelques précisions supplémentaires sur la façon dont les autorités compétentes peuvent aborder cet article, il reste néanmoins en vue d'obtenir des engagements harmonisés de la part des FAI à expliciter au niveau

national la nature et le format des engagements de transparence que les FAI doivent prendre. Peu de régulateurs européens ont déjà réalisé ce travail.

En France, l'Arcep entend collaborer avec la DGCCRF pour établir les bases d'un travail de co-construction, en rassemblant pour des ateliers les différentes parties prenantes : Arcep, DGE, FAI, associations de consommateurs et experts indépendants. Elle lui apportera, en tant que de besoin, son expertise technique et légale sur cette question.

3.5 Contribuer à l'ouverture des terminaux et à la loyauté des plateformes

Au-delà des réseaux des fournisseurs d'accès à internet (seuls soumis aux dispositions du règlement sur l'internet ouvert), d'autres acteurs ont la capacité de limiter l'accès effectif des utilisateurs à certains services et applications en ligne. C'est le cas des plateformes en lignes et des équipements terminaux.

3.5.1 L'analyse de l'influence des terminaux sur l'accès à l'internet

Les terminaux sont positionnés à l'extrémité des réseaux dont l'Arcep est architecte et gardienne. Constituant des maillons matériels et logiciels essentiels dans la chaîne d'accès technique à internet, les terminaux et notamment leurs systèmes d'exploitation pourraient remettre en cause l'ouverture d'internet.

Ce risque augmente avec la diffusion rapide des terminaux intelligents : ainsi, sur le mobile, 65 % des Français disposent d'un *smartphone* en 2016, taux qui devrait s'accroître les prochaines années.

Devant ce constat, l'Arcep a souhaité étendre au rôle des équipements terminaux sa réflexion sur la préservation d'un internet ouvert, dont elle est garante. Elle a lancé à la suite de sa revue stratégique un chantier de réflexion sur la question de l'ouverture des terminaux et des systèmes d'exploitation qui leur sont associés.

Il s'agit avant tout pour l'Autorité de développer une compréhension commune sur ce sujet en identifiant et en analysant les éventuelles limites à l'ouverture d'internet introduites par les terminaux. Les terminaux sont considérés, dans leur globalité, c'est-à-dire à la fois pour leurs couches matérielles et logicielles.

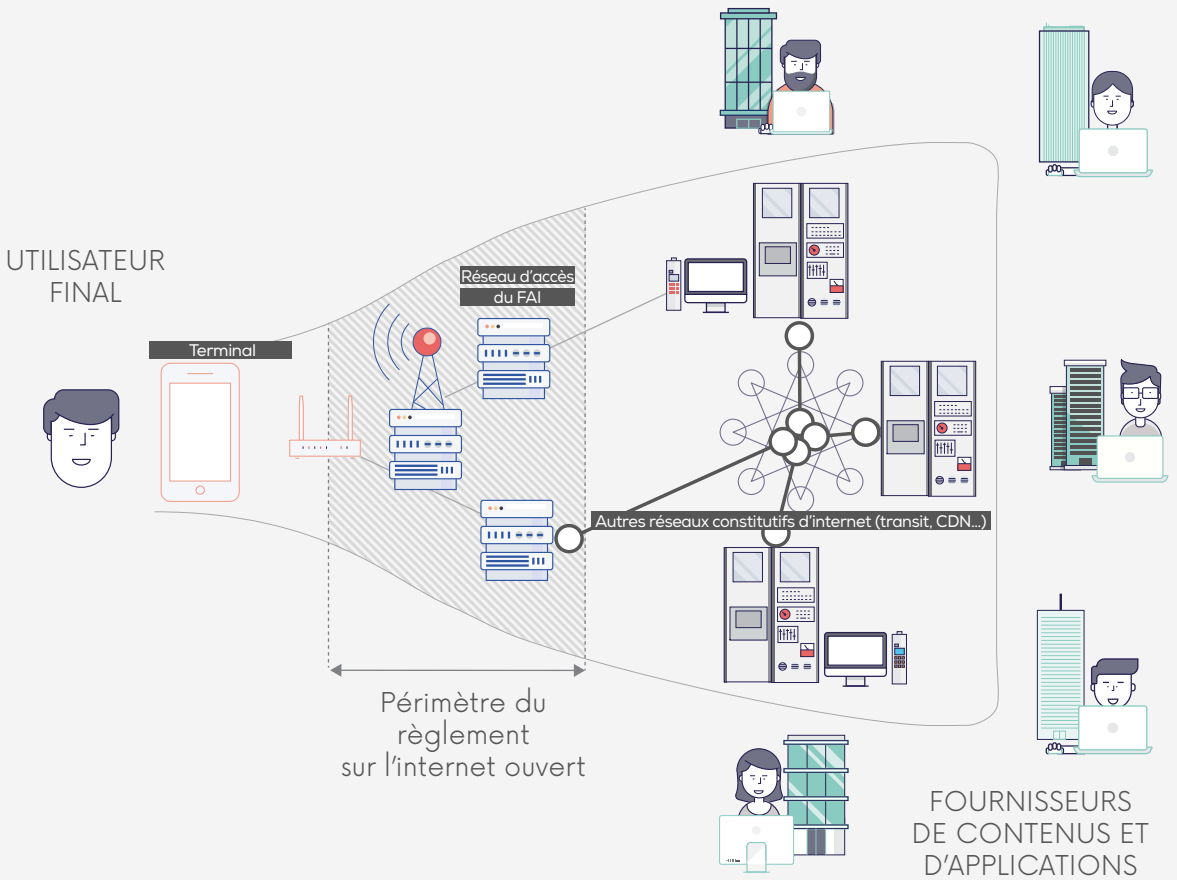
Pour mener à bien ce chantier, l'Arcep a organisé une série d'entretiens avec les acteurs directement concernés par le sujet : éditeurs de contenus, constructeurs de terminaux, développeurs de systèmes d'exploitation, opérateurs, représentants de consommateurs. Elle a également rencontré des acteurs à la vision plus transverse : représentants de l'administration centrale, consultants, avocats ou universitaires.

L'Arcep a réalisé un premier référencement des éventuelles limites introduites par les terminaux en termes d'accès ou de fourniture de contenus pour les utilisateurs finals, qui peuvent prendre des formes variées. Avant de poursuivre ses échanges avec le secteur, l'Arcep souhaite faire connaître son premier diagnostic sur les limites introduites par des équipements terminaux et publie parallèlement au présent document une étude comprenant la cartographie qu'elle a pu en établir.

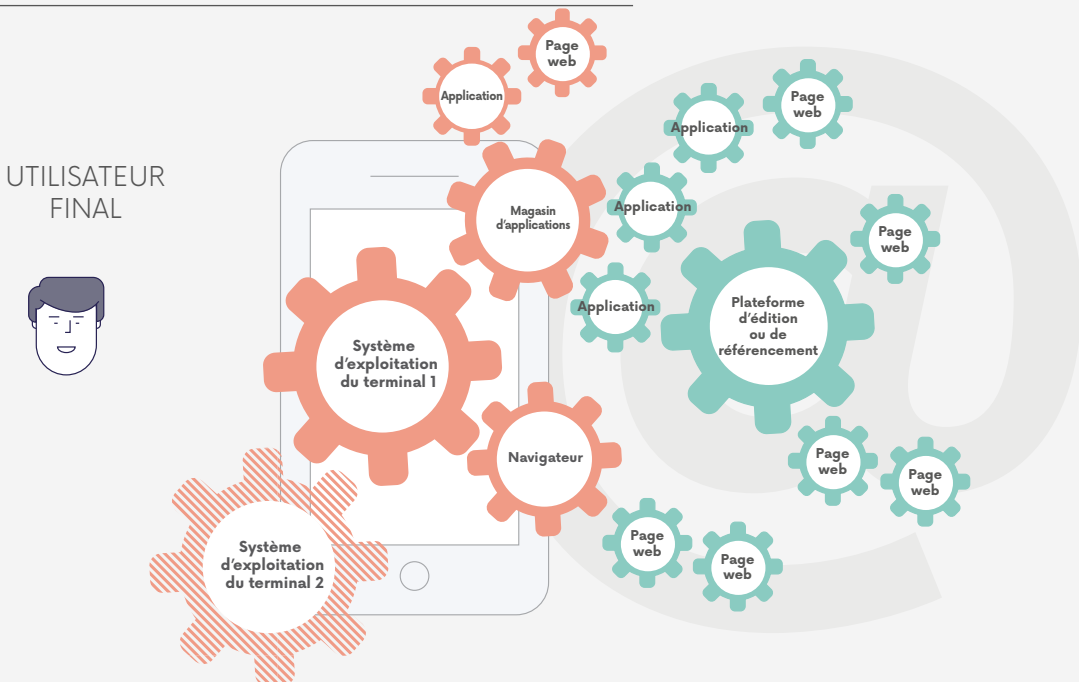
// Les acteurs auditionnés



// **Maillons matériels** entre utilisateur final et internet



// **Maillons logiciels** entre utilisateur final et contenus



L'ensemble des acteurs pourront réagir à ces premières conclusions et partager avec l'Arcep leur vision prospective sur le sujet. Les travaux continueront avec un approfondissement de l'analyse des limites et de leurs justifications.

3.5.2 L'évaluation de la loyauté des plateformes

En décembre 2016, le Conseil national du numérique (CNNum) a été saisi par le gouvernement pour approfondir les conditions d'analyse de la loyauté des plateformes.

Dans la continuité de plusieurs avis du CNNum⁽⁷⁰⁾, ces travaux permettront notamment de prolonger les réflexions ouvertes par la Loi pour une République numérique, et d'alimenter les travaux en cours à l'échelle européenne.

L'ambition générale est d'aider au développement de nouvelles méthodes d'analyse et d'évaluation des pratiques qui prennent en compte des critères de :

- **de transparence** : la plateforme permet-elle de comprendre clairement son fonctionnement ?
- **d'auditabilité** : a-t-on les moyens de vérifier ce qui est publié sur la plateforme ?
- **d'impact sociétal** : quel est l'impact de l'activité de la plateforme sur la société ? Comment tient-elle compte de ces enjeux ?
- et d'utiliser ensuite de manière constructive **le levier réputationnel** afin d'inciter les acteurs à développer des pratiques vertueuses.

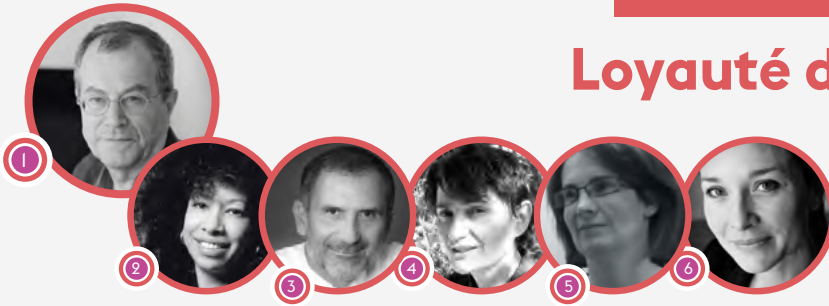
Le CNNum a accepté de présenter ses travaux plus en détail. L'Arcep y apporte un concours technique. ■

⁽⁷⁰⁾ Avis sur la neutralité d'Internet en 2013, avis sur les écosystèmes de plateformes en 2014, rapport Ambition numérique en 2015.

Loyauté des plateformes :

UNE EXIGENCE DÉMOCRATIQUE

CNNuM
Conseil National de Numérique



① **Marc TESSIER** – pilote du groupe de travail sur la loyauté des plateformes

② **Ghislaine HIERSO**, ③ **Guy MAMOU-MANI**,

④ **Sophie PÈNE**, ⑤ **Emmanuelle ROUX**, ⑥ **Célia ZOLYNSKI** – membres du groupe de travail

L'essor des plateformes numériques a enclenché une transformation profonde de notre économie. Les controverses opposant Uber aux VTC, Booking aux hôteliers ou Amazon à ses fournisseurs sont les symptômes de changements de paradigmes dont nous peinons encore à modéliser toutes les implications.

Certaines préoccupations ne sont pas sans rappeler les difficultés rencontrées dans la grande distribution vis-à-vis de l'intensité de la concurrence, des rapports de force entre intermédiaires et producteurs, ou du partage de la valeur. A mesure que les usages numériques se développent, certaines plateformes deviennent en effet des points d'accès critiques, et se transforment en concurrents redoutables lorsqu'elles investissent par leurs propres offres les marchés amont ou aval.

Cette analogie ne reflète toutefois qu'une partie des enjeux, car les processus économiques à l'œuvre ont des répercussions qui dépassent la vie des affaires. En organisant la mise en relation des individus et des organisations, les plateformes contribuent à façonner leur accès à l'information ou à des contenus culturels variés, ainsi que leur capacité à s'exprimer et être entendus. Par ailleurs, les plus grandes plateformes ont su devenir des modèles de productivité en optimisant les externalités générées par les différents contributeurs de leurs marchés. Ce modèle inspire désormais bon nombre d'entreprises, de mouvements civils, voire d'Etats. Cette vague de « plateformeisation » participe d'autant à faire évoluer les formes du travail, de l'emploi et de la redistribution.

Ces caractéristiques font des plateformes des infrastructures sociales essentielles, dont le fonctionnement doit pouvoir être démocratiquement questionné. C'est pourquoi la technicité apparente de ces sujets ne doit pas conduire à déléguer leur traitement à des groupes d'experts restreints. Au contraire, ces questions nécessitent le déploiement d'approches parallèles et complémentaires.

La première consiste à de se doter, au niveau européen, de capacités prospectives et d'un cadre de régulation modernisé, aujourd'hui bousculés par la rapidité, la transversalité et l'intrication des mutations précédemment décrites. Que recouvre l'optimum consommateur dans ces espaces où les frontières entre consommateurs, producteurs et citoyen s'estompent ? Comment intervenir en temps

utile sans neutraliser les potentiels d'innovation ? Comment articuler efficacement les différents objectifs ? Pour alimenter ces réflexions, le CNNuM souhaite développer les échanges avec les écosystèmes numériques des autres Etats membres.

“ Ces caractéristiques font des plateformes des infrastructures sociales essentielles, dont le fonctionnement doit pouvoir être démocratiquement questionné. ”

La deuxième approche renvoie au besoin de stimuler la recherche interdisciplinaire pour produire des outils techniques permettant d'auditer les systèmes qui gouvernent les plateformes – procédures, règles, design, algorithmes de classement et de personnalisation... – et d'évaluer leurs impacts. C'est notamment l'objectif de la coopération du CNNuM et de l'Inria au travers de l'initiative TransAlgo sur les systèmes algorithmiques.

La troisième vise à innover pour abaisser les barrières à la participation des parties prenantes dans ces débats, afin qu'elles puissent exprimer leurs objectifs et leurs difficultés ; puis identifient et promeuvent collectivement les meilleures pratiques. Il existe aujourd'hui une profusion d'initiatives et de propositions en ce sens venues de la société, que le CNNuM souhaite aider à potentialiser.

Loin d'affaiblir le rôle des régulateurs ces différentes approches viennent conforter leur légitimité. Dans cette perspective, les travaux que le CNNuM mènera en 2017 contribueront à poser les premiers jalons d'un espace contributif permettant de définir, en collaboration avec les plateformes elles-mêmes, une méthode ouverte permettant de traiter les sujets les plus complexes. ■