

SOMMAIRE

Le concept de neutralité d'Internet suscite des débats profondément divergents et solidement ancrés. La neutralité d'Internet fait l'objet de discussions politiques, juridiques, voire morales empreintes d'émotions. Cependant, ce débat à grande échelle n'a jamais clairement défini l'effet de la neutralité d'Internet sur les groupes de consommateurs. Ce rapport vise à présenter le concept de neutralité d'Internet du point de vue du consommateur.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public et Environics Research ont dirigé six groupes de discussion en anglais et en français à Toronto, à Montréal et à Vancouver au mois de janvier 2009 pour sonder les connaissances et les réactions des consommateurs concernant les problèmes associés à la neutralité d'Internet auxquels font face les Canadiens. Environics a choisi les membres de ces groupes de discussion en fonction de leur utilisation intensive d'Internet au domicile de même que leur intérêt prononcé pour les problèmes de politique publique. Le Centre pour la défense de l'intérêt public a également mené des recherches secondaires qualitatives et approfondies, ainsi que des recherches primaires en participant aux audiences réglementaires auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes en plus des entretiens avec les intéressés. Cette combinaison de recherches qualitatives et quantitatives a permis un examen plus approfondi du problème par rapport aux consommateurs. Les consommateurs ne semblaient pas être conscients des débats entourant la neutralité d'Internet. Cependant ils ont exprimé leur inquiétude quant aux problèmes s'y rattachant. Les problèmes tels l'accès universel, la vie privée, la censure et la commercialisation d'Internet ont fait l'objet de vives discussions parmi les groupes de discussion.

Le rapport présente également un aperçu de la conception d'un réseau Internet. La façon dont Internet fonctionne et sa conception en détails sont des éléments importants pour comprendre la neutralité d'Internet. Le réseau est décrit selon différents niveaux, d'un macro examen à grande échelle du réseau entier à la façon exacte dont les services Internet sont offerts au domicile des consommateurs. Y figure également l'analyse des techniques d'inspection approfondie des paquets des fournisseurs de service Internet conformément aux principes de neutralité d'Internet.

Alors que le débat sur la neutralité d'Internet est un phénomène récent, on retrouve les principes fondamentaux de la neutralité d'Internet dans les principes de distribution régulière. Les entreprises de télécommunications doivent répondre à des demandes raisonnables sans discrimination, facturer des forfaits justes et équitables et offrir un service avec soins, professionnalisme et honnêteté – simplement en vertu du statut des entreprises de télécommunications devant offrir des services essentiels au public.

Les règles pour les entreprises de télécommunications ont été élaborées pour être très favorables au client, au lieu de l'entreprise principalement en raison de la vulnérabilité du client quand il ou elle remettait le paquet, le colis ou le message entre les mains de l'entreprise de télécommunications.

Ces principes d' «entreprise de télécommunications » ont été enchâssés dans la *Loi sur les télécommunications* au début des années 1900 qui interdit encore de nos jours aux compagnies téléphoniques au Canada de contrôler l'accès ou le contenu sur leur réseau téléphonique et d'exercer une discrimination injustifiée à l'encontre des concurrents et des clients du réseau.

En vertu de la *Loi sur les télécommunications* du Canada, tous les services de télécommunications, y compris l'accès à Internet de même que les services téléphoniques sans fil et à fil, sont soumis à des principes codifiés des entreprises de télécommunications. L'article 27(2) défend les fournisseurs de pratiquer du favoritisme ou de la discrimination injuste envers toute personne qui utilise leur service y compris les entreprises elles-mêmes. De plus, l'article 36 de la *Loi* interdit le contrôle du contenu unilatéral par les FAI (fournisseurs d'accès à Internet), à l'exception des cas où le CRTC a déjà approuvé une telle intervention.

Par conséquent, il semblerait que le Canada dispose d'une multitude de principes juridiques axés sur les entreprises de télécommunications à partir desquels sa législation en matière de services d'accès à Internet et autres pratiques des fournisseurs de réseau devrait pouvoir aider à définir la « neutralité d'Internet ».

En avril 2008, l'Association canadienne des fournisseurs d'Internet (ACFI), coalition composée principalement de FAI plus petits et indépendants, et de

clients de services de gros, a déposé plainte auprès du CRTC au sujet de l'engorgement du trafic directionnel exercé par Bell Canada. Selon l'ACFI (Association canadienne des fournisseurs Internet), Bell Canada a utilisé la technologie du DPI pour engorger le trafic poste à poste des clients de leur service Sympatico, mais aussi des autres consommateurs des membres des FAI de l'ACFI. Toujours selon l'ACFI, ceci aurait enfreint leur système de tarif de gros et violé des articles concernant les entreprises de télécommunications telles qu'elles sont décrites dans la *Loi sur les télécommunications*.

Le CRTC a jugé que Bell avait en effet été autorisé à étrangler les clients membres de l'ACFI, car il s'agissait de « la seule option pratique technologiquement et économiquement adéquate, disponible au moment en question, pour résoudre l'engorgement dans son réseau DSL ». Quant à la discrimination, puisque tous les utilisateurs des services ont été traités de la même façon face à ce problème d'engorgement, il ne pouvait pas s'agir de discrimination. Le CRTC a également jugé que « le fait que la transmission d'un dossier soit retardée ne change pas son sens ou son objectif ».

Le CRTC a publié un appel d'instance de suivi, promettant un champ d'application large, afin notamment d'examiner et de se prononcer sur la légalité des : «pratiques de gestion du trafic Internet pour les services d'Internet en gros et de détail» de tous les FAI canadiens. Malheureusement pour les consommateurs, le CRTC a émis ce «jugement» comme une «politique de réglementation des télécommunications» au lieu d'un «jugement de télécommunications», ce qui signifie que toute pratique de gestion du trafic Internet actuelle des FAI (comme l'étranglement du trafic poste à poste évoqué par les FAI pendant l'audience) pourrait continuer jusqu'à ce qu'un cadre de travail analytique ne la remette en question.

Le cadre stratégique sur la gestion du trafic Internet du CRTC a posé un défi pour les réclamations concernant la gestion du trafic, ce qui représente des preuves supplémentaires pour ceux qui souhaitent invalider les pratiques actuelles d'engorgement des FAI, qui sont à l'origine du problème de la neutralité d'Internet. Cette situation ne semble pas plus accommoder les intérêts des consommateurs, mais plutôt ceux des FAI et de leurs tiers fournisseurs, comme Google. Ainsi, les pratiques de gestion du trafic peuvent entraîner des

inconvenients pour les consommateurs comme un choix restreint des services et des plans de tarification segmentés reposant sur des profils d'utilisation collectés d'après des renseignements sur les modalités d'application.

La divulgation des pratiques de gestion du trafic des FAI, exigée par le CRTC, permet de réaliser que de telles pratiques sont en vigueur, mais elle ne permet pas aux consommateurs de les aider dans leurs réclamations en raison de leur complexité.

Le CRTC a aussi soutenu l'ACFI dans l'ensemble de son jugement de ce large processus de sorte que le consommateur ne peut «échapper» au statu quo des principaux FAI dans la gestion du trafic.

Le seul gain véritable pour le consommateur suite à l'implication du CRTC sur la neutralité d'Internet a été l'interdiction d'utiliser ou de diffuser l'information recueillie auprès des abonnés lorsque la technologie d'inspection approfondie des paquets (IAP) est utilisée dans le cadre de toute autre fonction que celle de réguler le trafic.

Enfin, le CRTC a créé des applications «sensibles au temps» qui ne peuvent être ralenties et avoir une «dégradation significative» pour le consommateur. Il s'agit d'un pas en avant pour le consommateur, car il peut ainsi fonder sa plainte sur le ralentissement du trafic sensible au temps. Il apparaît ainsi que le débat sur la neutralité d'Internet au Canada pourrait être partagé entre les applications ou services qui sont «sensibles au temps» et celles et ceux qui ne le sont pas.

En septembre 2009, le Commissariat à la protection de la vie privée a émis ses conclusions sur l'utilisation de la technologie IAP utilisée par Bell Canada et par Bell Sympatico. Le Commissariat a enjoint Bell de fournir des explications sur la façon dont elle utilise des renseignements pour réguler le trafic avec son équipement IAP. Ce jugement, joint à celui du CRTC, est rassurant pour les Canadiens, car il empêche les FAI de vendre les données liées à leurs habitudes Internet au plus gros acheteur.

Finalement, un projet de loi d'initiative parlementaire sur la neutralité d'Internet a été déposé. Ces efforts de réglementation devront se poursuivre en tenant compte des jugements du CRTC mais surtout en tenant compte des barrières auxquelles sont toujours confrontés les consommateurs.

Certaines politiques et procédures sur la neutralité d'Internet sont apparues aux États-Unis et dans l'Union européenne. Aux États-Unis, les pressions exercées par des groupes de consommateurs sur les pratiques de gestion du trafic de Comcast ont amené la Commission fédérale des communications à conclure que

les techniques de Comcast étaient déraisonnables puisqu'elles faisaient de la discrimination entre les applications et les protocoles au lieu de les traiter de manière égale. La Commission fédérale des communications procède actuellement à l'établissement de lois publiques qui souhaitent encadrer les pratiques de l'industrie de la large bande sur Internet selon six principes, dont celui de s'assurer que tous les services, applications et contenu licite sont traités d'une manière non discriminatoire.

Dans l'Union européenne, la Commission européenne a revu les règlements des télécommunications européennes afin d'instituer un nouveau cadre réglementaire qui fera office de loi en 2010. Une entente a récemment été conclue incluant une nouvelle disposition pour la liberté sur Internet qui renforce les droits des internautes. Cette disposition sur la liberté sur Internet s'accompagne d'une garantie d'un Internet plus ouvert et plus neutre. Grâce à cette disposition, les autorités nationales en matière de télécommunications ont le pouvoir d'exiger un niveau minimum de qualité pour les services Internet afin de promouvoir la neutralité et la liberté sur le net pour les consommateurs européens. L'Union européenne s'est impliquée dans l'investigation et la condamnation de la technologie d'inspection approfondie des paquets qui s'immisce dans la vie privée, telle la société Phorm au Royaume-Uni.

Les politiques du Canada sur la large bande ne vont pas de pair avec celles du reste du monde. Des rapports récents – une étude de l'OCDE, des rapports de l'université de Harvard (commandés par la Commission fédérale des communications), de l'université d'Oxford et de l'université d'Oviedo – illustrent à quel point le Canada se situe derrière ses pairs en matière de large bande. Si l'accès à la large bande et à la haute vitesse avait été une priorité, comme il l'a été en Union européenne et débuté aux Etats-Unis, les problèmes liés à la capacité du réseau auraient été allégés.

L'Union européenne et les États-Unis semblent prendre position sur la nécessité d'adopter comme principe la neutralité de l'Internet et protéger leurs consommateurs de large bande, alors que les efforts de régularisation du Canada nous paralysent. Si les FAI sont autorisés à poursuivre l'utilisation de la GTI actuelle, les Canadiens pourraient connaître un avenir au Canada avec l'Internet sans neutralité. Un Internet sans neutralité peut avoir des implications et de nombreux effets indésirables pour les consommateurs comme le démontre le Centre pour la défense de l'intérêt public dans ses enquêtes auprès de groupes de discussion.

À titre d'exemple, un réseau utilisant des voies lentes et des voies rapides sur l'Internet ferait en sorte que les sites Internet et leur contenu ne seraient pas accessibles également aux consommateurs. Les consommateurs sont aussi opposés au lissage de trafic et au ralentissement délibéré du débit comme moyen de résoudre les problèmes de largeur de bande. Certains participants étaient prêts à payer plus cher pour une utilisation plus soutenue et pour éviter

l'étranglement. De plus, les besoins en haute vitesse sur l'Internet ne cessent d'augmenter, mais les consommateurs canadiens n'ont pas vu les coûts associés à l'Internet diminuer avec le temps. Certains participants dans les groupes de discussion croient que les FAI ne répondent pas à la demande en n'améliorant pas leur technologie et leur infrastructure. De plus, les consommateurs sont contre la condamnation ou l'étranglement de certaines applications ou protocoles. La protection de la vie privée est un élément très préoccupant pour les consommateurs canadiens. Ils veulent être assurés que leurs activités sur l'Internet ne sont pas épiées par les FAI ou utilisées dans des buts de sollicitation. Enfin, les consommateurs croient que les revendeurs des FAI devraient être en mesure de prendre leur propre décision quant à la manière de gérer les problèmes liés aux largeurs de bande plutôt que d'être soumis aux décisions des fournisseurs.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public demande au Parlement de jouer un rôle phare sur le problème de la neutralité d'Internet et de s'assurer du droit du consommateur d'accéder à un Internet neutre. De plus, le Parlement devrait s'assurer que les consommateurs ont leurs droits garantis lorsqu'ils utilisent l'Internet, comme nous le mentionnons dans nos recommandations. Le Centre pour la défense de l'intérêt public demande aussi au gouvernement d'établir des normes légales de service de la bande large avec des objectifs minimum de vitesse auprès des FAI, similaires à ceux de l'Union européenne.

De plus, les consommateurs nécessitent une information accessible et claire sur la neutralité d'Internet et sur les jugements du CRTC. Le CRTC, de concert avec le CPRST, devrait aussi fournir aux consommateurs des lignes directrices sur la façon d'acheminer une plainte formelle sur les pratiques de gestion du trafic de l'Internet par leur GTI et les justifications qu'ils doivent fournir. Le CRTC doit aussi être prêt à recevoir les plaintes des consommateurs concernant leur GTI et devra s'assurer que chaque plainte soit dûment prise en charge. Si le CRTC n'est pas prêt à recevoir les plaintes des consommateurs, il vaudra peut-être adopter le processus d'étude des plaintes du Centre pour la défense de l'intérêt public afin de recevoir certaines plaintes de consommateur sur leur GTI. Les consommateurs et les groupes de consommateurs doivent utiliser ce mécanisme de gestion des plaintes pour éprouver leur GTI conformément aux articles 27.2 et 36 de la *Loi sur les télécommunications*.

Finalement, le gouvernement canadien doit pouvoir fournir aux consommateurs la protection nécessaire afin qu'ils puissent se retirer d'Internet sans qu'il y ait allégations de délit de contrefaçon et leur préserver leur droit d'accès à l'Internet.