



Limites de téléchargement : un mal nécessaire ?

Sommaire exécutif
Juin 2014

Les limites de transfert de la bande passante qu'imposent les fournisseurs de services Internet (FSI) au Canada continuent de faire l'objet de frustrations, un patron de Netflix affirmant que l'offre d'Internet au Canada équivalait à une «violation des droits de l'homme¹».

Les consommateurs sont insatisfaits des services qui leur sont offerts ; le CPRST soulignait dans son dernier rapport annuel que les limites d'utilisation imposées par les fournisseurs font une fois de plus l'objet de nombreuses plaintes, les consommateurs ayant de la difficulté à faire un suivi de leur utilisation ou même de faire confiance à la comptabilisation de l'usage faite par les FSI. Ces derniers ont soutenu que les limites de téléchargement sont nécessaires pour limiter la congestion sur les réseaux, ou encore qu'il s'agit du meilleur moyen d'offrir de façon équitable des services abordables. Qu'en est-il?

Dans le cadre de notre étude, nous avons examiné les offres de services d'accès à Internet d'une sélection de fournisseurs canadiens, puis les avons comparées à ceux qui sont offerts dans un ensemble de pays étrangers. Nous avons tenté de tisser des liens entre l'état du marché et les réglementations en vigueur dans chacun des pays étudiés, afin de voir sur quoi reposeraient les différences observées. Nous avons finalement consulté des experts sur cette question au Canada.

Notre recherche indique que le Canada est l'un des pays où les limites de téléchargement sont les plus fréquentes et les plus restrictives, et plusieurs fournisseurs imposent systématiquement des frais d'utilisation supplémentaire qui, au moment de notre étude, étaient parmi les plus élevés de l'ensemble des pays étudiés. La situation au pays n'est toutefois pas uniforme : les fournisseurs indépendants à travers le Canada et la majorité des fournisseurs propriétaires qui livrent des services dans les Maritimes ou dans l'Ouest sont beaucoup plus permissifs que les fournisseurs du Québec, ces derniers étant, de loin, ceux qui offrent, au gigaoctet, les services les plus coûteux.

L'imposition de limites de téléchargement permet-elle d'offrir des services moins chers? Notre étude des fournisseurs étrangers a confirmé que les consommateurs canadiens n'économisent pas, par rapport à ceux notamment des États-Unis, de la France et du Royaume-Uni : les offres de services sans limites d'usage pullulent là-bas, et ce, à des tarifs plus abordables que nos services limités.

¹ MCKENNA, Alain. «Netflix compare l'internet canadien à une «violation des droits humains», *La Presse*. [En ligne] <http://techno.lapresse.ca/nouvelles/mobilite/201209/18/01-4575137-netflix-compare-linternet-canadien-a-une-violation-des-droits-humains.php> (page consultée le 20 juin 2014)

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Les limites de téléchargement sont-elles utiles, voire essentielles à la gestion des réseaux de télécommunications? Le fait que la plupart des pays étrangers n'y aient pas recours semblerait indiquer que non. Les quelques fournisseurs canadiens qui ont accepté de répondre à nos questions ont avoué que les limites de téléchargement ne servent pas à contrôler la congestion des réseaux — contredisant les conclusions du CRTC selon lequel il s'agirait d'une pratique de gestion de trafic Internet (PGTI) à privilégier. Les chercheurs et les défenseurs des droits des consommateurs au Canada réfutent tous, eux aussi, l'idée que les limites de téléchargement auraient quelque lien avec les mesures visant à contrer la congestion des réseaux, dénonçant plutôt les conséquences néfastes de telles limites sur les consommateurs et sur le développement d'applications novatrices sur le Web.

Notre étude des limites de téléchargement ne révèle que des aspects négatifs. Elles ne sont pas appréciées des consommateurs, elles peuvent mener à des dérives qui pourraient mettre en péril la neutralité du Net et elles nuisent à l'innovation en ligne. Elles ne permettent pas de contrôler la congestion, pas plus qu'elles ne permettent une tarification équitable, proportionnelle aux coûts nécessaires à la fourniture des services, puisque la quantité de contenu transféré mensuellement par un utilisateur n'entraîne pas pour le fournisseur de frais supplémentaires importants. La congestion est causée par un volume important d'utilisateurs transférant des données simultanément. Ce risque est lié à la survente de services à des vitesses excessives; si les fournisseurs doivent investir afin d'éviter que la congestion ne se produise, c'est pour assurer que leurs réseaux sont en mesure de fournir à l'ensemble de la clientèle les vitesses qu'ils vendent, en respectant un taux de contention raisonnable ...et cela n'a rien à voir avec la quantité de mégaoctets ou gigaoctets transférée mensuellement par les utilisateurs.

Selon notre recherche, à la question principale que posait notre projet, soit : les limites de téléchargement constituent-elles le meilleur choix pour les consommateurs, la réponse se doit d'être un « NON » retentissant. Dans les faits, le contexte économique et politique au Canada a pendant longtemps favorisé les FSI et leur a donné toute latitude pour choisir et appliquer le modèle tarifaire qui les avantageait et garantissait leur pérennité économique, avec une prise en considération minimale de l'intérêt des consommateurs, tant par les fournisseurs que, malheureusement, par le CRTC. Encore aujourd'hui, les réglementations relatives aux PGTI donnent le feu vert à une pratique commerciale qui devient de plus en plus rare à travers le monde, et qui est, en fait, une pratique d'exception dans l'ensemble de l'OCDE.

Notre étude nous amène à recommander au CRTC d'actualiser sa politique réglementaire sur les pratiques de gestion du trafic Internet et d'imposer des règles de conduite aux fournisseurs canadiens. Nous recommandons notamment que les PGTI ne soient autorisées que si des preuves tangibles indiquent qu'elles sont appliquées d'une manière utile à la gestion du trafic et qu'elles ne soient appliquées à cette fin qu'en dernier recours, que les frais d'utilisation supplémentaire soient obligatoirement plafonnés, que l'information offerte aux consommateurs soit standardisée, offrant des informations proactives et fiables sur l'utilisation mensuelle. UC recommande notamment aussi au Bureau de la concurrence de déterminer s'il y a complots, accords ou ententes tels que définis à la Loi sur la concurrence ou toute barrière qui pourrait se poser en matière de services d'accès à Internet et qui empêcherait les consommateurs, du fait d'un manque de rivalité entre les grands fournisseurs, de profiter pleinement des bienfaits de la

concurrence, et d'agir en conséquence. Finalement, UC recommande aux fournisseurs d'envisager d'offrir davantage de services sans limites d'usage explicite qui peuvent entraîner des frais d'utilisation supplémentaire.

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.