

# LIMITES À L'ILLIMITÉ :

les consommateurs sont-ils  
adéquatement protégés ?

Rapport final du projet de recherche  
présenté par Union des consommateurs  
au Bureau de la consommation  
d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada

**union**  
des consommateurs

juin 2017

Rapport publié par :  
**union**  
des consommateurs

7000, avenue du Parc, bureau 201  
Montréal (Québec) H3N 1X1  
Téléphone : 514 521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514 521-0736  
[info@uniondesconsommateurs.ca](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)  
[www.uniondesconsommateurs.ca](http://www.uniondesconsommateurs.ca)

**Organismes membres d'Union des consommateurs :**

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île Jésus  
ACEF du Grand-Portage  
ACEF du Sud-Ouest de Montréal  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Estrie  
ACEF Lanaudière  
ACEF Montérégie-Est  
ACEF Rive-Sud de Québec  
Centre d'éducation financière EBO  
ACQC

**Rédaction du rapport**

- Union des consommateurs

**Recherche et rédaction**

- Sophy Lambert-Racine

**Direction de rédaction**

- Me Marcel Boucher

ISBN : 978-2-923405-63-6

*L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.*

*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'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.*

© Union des consommateurs — 2017

## Table des matières

---

<b>UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>2 REVUE DE LITTÉRATURE</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Portrait de l'utilisation par les consommateurs</b> .....	<b>8</b>
2.1.1 Petit historique sur les services illimités	11
<b>2.2 Réaffirmation de la neutralité du Net</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3 Sommaire des plaintes des consommateurs</b> .....	<b>15</b>
<b>3 SOMMAIRE DES OBLIGATIONS</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Lois québécoises et ontariennes</b> .....	<b>19</b>
<b>3.2 Loi sur la concurrence</b> .....	<b>20</b>
<b>3.3 Code sur les services sans fil</b> .....	<b>20</b>
<b>3.4 Cadre réglementaire sur les pratiques de gestion du trafic Internet</b> .....	<b>20</b>
<b>4 ÉTUDE TERRAIN</b>	<b>21</b>
<b>4.1 Méthodologie</b> .....	<b>22</b>
4.1.1 Limites et spécificités méthodologiques	23
<b>4.2 Faits saillants</b> .....	<b>24</b>
4.2.1 Analyse des documents promotionnels	24
4.2.2 Analyse des politiques	31
4.2.3 Impression générale donnée par les documents	50
<b>5 PERSPECTIVES DES CONSOMMATEURS</b>	<b>53</b>
<b>5.1 Sommaire méthodologique</b> .....	<b>53</b>
<b>5.2 Principaux faits saillants</b> .....	<b>53</b>
5.2.1 Politique # 1	58
5.2.2 Politique # 2	58
5.2.3 Politique # 3	59
<b>6 ÉTUDE DE SOLUTIONS À L'ÉTRANGER</b>	<b>63</b>
<b>6.1 Royaume-Uni</b> .....	<b>63</b>
<b>6.2 États-Unis</b> .....	<b>65</b>
a) Transparence	67
b) Interventions des autorités de réglementation	68
<b>6.3 Australie</b> .....	<b>70</b>
a) Telecommunications Consumer Protection Code	70
b) Intervention des autorités de réglementation	72
c) Conclusion	74
<b>7 CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES</b>	<b>75</b>
<b>7.1 Problèmes des consommateurs en matière d'information</b> .....	<b>76</b>
<b>7.2 Comment mieux informer les consommateurs</b> .....	<b>76</b>
<b>7.3 Solutions possibles</b> .....	<b>77</b>
<b>8 CONCLUSIONS</b>	<b>78</b>
<b>9 RECOMMANDATIONS</b>	<b>82</b>
<b>MÉDIAGRAPHIE</b>	<b>85</b>
Lois et règlements cités.....	<b>90</b>
<b>ANNEXE 1 Rapport de Substance Stratégies</b>	
<b>ANNEXE 2 Questionnaire aux parties prenantes</b>	

## **UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau**

---

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 12 groupes de défense des droits des consommateurs.

La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'infomarché, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger.

## 1 Introduction

---

*L'accès à un service Internet à large bande est fondamental et est un service de télécommunication de base que tous les Canadiens sont en droit de recevoir. [...] Tous les joueurs dans le paysage des communications canadiennes devront mettre la main à la pâte pour veiller à ce que tous les Canadiens aient accès aux services dont ils ont besoin pour participer à l'économie numérique<sup>1</sup>.*

Le rappel à l'ordre exprimé en décembre 2016 par Jean-Pierre Blais, le président du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), indique bien à quel point le vent a tourné au cours des dernières années dans l'univers des télécommunications. Et le CRTC ne s'en tient pas aux vœux pieux : outre la reconnaissance du caractère essentiel d'un accès universel à l'Internet haute vitesse, le CRTC a aussi rehaussé de 5 à 50 Mb/s en aval le seuil des vitesses auquel tous les consommateurs devraient avoir accès. Le Conseil exige aussi que les consommateurs de toutes les régions puissent avoir accès à des offres de services d'accès à Internet illimité<sup>2</sup>. Les services de télécommunications, en particulier les services d'accès à Internet, sont devenus beaucoup plus qu'une simple manière de se divertir ou de communiquer. On ne peut simplement plus s'en passer : il s'agit de services essentiels. C'est grosso modo la conclusion à laquelle est arrivé le CRTC après de longues consultations à ce sujet.

Or, le Canada a longtemps été un pays où les limites de téléchargement posaient problème pour les consommateurs. Il a longtemps été l'un des pays de l'OCDE où les limites de transfert de données étaient parmi les plus restrictives. Or, force est de constater que la consommation de données, sur Internet filaire et sans fil mobile, ne cesse de croître<sup>3</sup>. Heureusement, l'offre de service d'accès à Internet sans limites d'usage a également augmenté au cours des dernières années, et la décision du CRTC sur les services de télécommunications de base incitera les fournisseurs à accroître encore davantage les offres qui ne sont pas tarifées en fonction de la consommation mensuelle de données.

---

<sup>1</sup> Gouvernement du Canada. Le CRTC établit un fonds pour atteindre de nouvelles cibles en matière de service Internet haute vitesse. Communiqué de presse, 21 décembre 2016. <http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1172599> (page consultée le 9 mai 2017)

<sup>2</sup> Pour prendre connaissance de tous les éléments de la décision, voir : CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016. <http://crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-496.htm> (page consultée le 9 mai 2017)

<sup>3</sup> «En 2015, la consommation de données Internet s'est accrue de presque 40 %, alors que le trafic de données sur les réseaux sans fil mobiles a augmenté de 44 %.»

CRTC, Rapport de surveillance des communications 2016 : Sommaire exécutif, Message du président, dernière modification 27 février 2017. <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2016/cmrs.htm> (page consultée le 29 mai 2017)

Évidemment, les services illimités, par définition, attirent davantage de grands utilisateurs qui souhaitent éviter les mauvaises surprises. Or, les offres de services de télécommunications illimitées, quelles qu'elles soient, ont engendré divers types de plaintes au fil des ans. Certains problèmes relatifs aux représentations des fournisseurs perdurent, tout comme les modifications contractuelles unilatérales ou les interruptions de services imprévisibles. Il convient de s'attarder à ces problèmes qui refont surface de temps à autre dans l'actualité afin de déterminer si les protections dont disposent actuellement les consommateurs sont adéquates et suffisantes.

Nous effectuerons tout d'abord une brève revue de la littérature afin d'identifier les besoins et les usages des consommateurs de services de télécommunications qui y sont rapportés. Nous explorerons ensuite le contenu de quelques débats qui ont eu lieu dans le monde réglementaire au sujet des limites imposées notamment dans le cadre de services dits illimités. Nous terminerons avec une recension des principales sources de plaintes relativement à ce type de service ou de pratiques au cours des dernières années.

Nous poursuivrons avec une étude des principales obligations, fédérales et provinciales, qui s'appliquent aux fournisseurs de services de télécommunications illimités, dont les résultats seront essentiels afin de déterminer, par la suite, si les protections accordées aux consommateurs canadiens sont suffisantes.

Après avoir identifié et décrit les principales obligations applicables à l'offre et à la fourniture de ce type de service au Canada, nous rapporterons les résultats de notre étude terrain, qui avait pour objectif de vérifier à quel degré et de quelle manière se conforment les principaux fournisseurs canadiens aux obligations que nous aurons identifiées à la section précédente. Pour ce faire, nous étudierons la documentation promotionnelle relative à un ensemble de services de télécommunications publicisés comme « illimités », ou au moyen de termes analogues.

Nous étudierons aussi les modalités de services, les politiques d'utilisation acceptable (« politique d'utilisation acceptable » ou « politique d'utilisation équitable » sont des synonymes interchangeables, mais nous favorisons « *acceptable* » pour des fins de cohérence dans le présent rapport) et autres documents similaires afin de prendre connaissance de toutes les conditions qui peuvent s'appliquer à l'usage de tels services. Nous serons ensuite en mesure de faire un état des lieux des différentes pratiques : quelles sont les limites prévues ou imposées aux services annoncés comme étant illimités ? Ces limites dénaturent-elles la caractéristique principale du service?

Nous rapporterons par la suite les opinions des consommateurs sur le sujet. Nous nous sommes en effet inspirés des pratiques identifiées lors de notre étude terrain pour questionner les consommateurs, au moyen d'un sondage en ligne pancanadien, notamment au sujet de leurs expériences avec ces services, de leurs attentes en ce qui a trait aux services illimités et de leur évaluation de la clarté des renseignements divulgués au sujet des limites qui peuvent être imposées par les fournisseurs aux services illimités. Nous les avons aussi interrogés sur des pistes de solutions possibles aux principaux problèmes qui ont été identifiés au sujet des services illimités.

Une fois notre recension des problèmes relatifs aux services illimités complétée, nous enchaînerons avec une étude des solutions adoptées par des juridictions étrangères où le marché est comparable sur certains points au marché canadien. Nous étudierons plus particulièrement les interventions réalisées aux États-Unis, en Australie et au Royaume-Uni relativement à l'offre et aux représentations en matière de services de télécommunications illimités. Nous identifierons certaines solutions prometteuses et potentiellement applicables en sol canadien, compte tenu des particularités propres à ces différents marchés.

Pour la dernière étape de notre recherche, nous avons procédé à des consultations des parties prenantes canadiennes. Pour ce faire, nous avons interrogé plusieurs autorités législatives et réglementaires et membres de l'industrie afin d'avoir leurs perspectives à la lumière de quelques faits saillants de notre recherche. Nous rapporterons donc les avis qu'ils ont exprimés quant au caractère approprié des réglementations canadiennes et quant aux pistes de solutions issues de notre étude des juridictions étrangères. Le fait d'avoir la perspective des parties prenantes nous permettra ainsi de tenir compte de l'avis d'une variété d'intervenants et d'affiner nos recommandations.

Le présent rapport le mettra bien mieux en lumière que la présente introduction en matière, mais il convient d'emblée de révéler que nos conclusions sont à l'effet que la responsabilité des principaux problèmes vécus par les Canadiens est partagée. Bien que les consommateurs aient un devoir de s'informer au sujet des services auxquels ils s'abonnent, ils doivent toutefois être en mesure d'avoir accès facilement à une information juste, digeste et transmise en temps opportun. Nos recommandations viseront à la fois les autorités législatives et réglementaires et les membres de l'industrie.

## 2 Revue de littérature

---

### 2.1 Portrait de l'utilisation par les consommateurs

Alors que les consommateurs utilisent généralement de moins en moins les services de téléphonie filaire, de plus en plus de ménages se tournent vers les services d'accès à Internet et les services sans fil mobile ; les abonnés à ces services ont d'ailleurs largement surpassé en nombre ceux qui sont abonnés à la téléphonie filaire. En effet, selon l'enquête de Statistique Canada sur les dépenses des ménages, 75,5 % des ménages étaient, en 2014, abonnés à la téléphonie filaire (contre 86,6 % en 2011) et 85,6 % étaient abonnés à un service sans fil (contre 79,1 % en 2011)<sup>4</sup>. Par ailleurs, 84 % des ménages seraient abonnés à un service d'accès à Internet haute vitesse<sup>5</sup>. Les consommateurs auraient augmenté de 4,3 % leurs dépenses pour les services d'accès à Internet, et de 4,8 % celles pour les services sans fil mobile, tandis qu'ils ont réduit de 6,3 % leurs dépenses pour des services de téléphonie filaire<sup>6</sup>.

Les vitesses d'accès à Internet auxquelles s'abonnent les consommateurs sont à la hausse. Entre 2011 et 2014, les abonnements à des vitesses de 16 Mb/s et plus ont presque sextuplé : de 7 % en 2011, leur proportion est passée à 41 % en 2014<sup>7</sup>.

La popularité du visionnement de vidéo en transit (soit un des usages les plus gourmands en données et exigeants en vitesse) continue d'augmenter. C'est aujourd'hui 60 % des adultes québécois qui regardent des vidéos en ligne, alors que la proportion était de 53 % en 2015<sup>8</sup>. Il s'agit d'ailleurs de l'activité la plus populaire chez les internautes. Les abonnements à des services de musique et de vidéos payants sont également à la hausse. En cinq ans, le trafic généré sur Internet par les services de lecture en continu de contenu vidéo et audio a doublé, générant environ 70 % de l'ensemble du trafic sur les réseaux filaires lors des heures de pointe<sup>9</sup>. Pendant ce temps, le transfert de fichiers poste-à-poste (communément appelé *peer to peer* ou P2P) continue de décroître, les services d'infonuagique dépassant désormais le P2P en quantité de données téléversées<sup>10</sup>.

---

<sup>4</sup> CRTC. Rapport de surveillance des communications 2016, 379 pages, p. 59.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2016/cmr.pdf> (document consulté le 11 mai 2017).

<sup>5</sup> *Idem*, p. 251.

<sup>6</sup> *Idem*, pp. 45-46.

<sup>7</sup> *Idem*, p. 63.

<sup>8</sup> CEFRIO. Les jeunes adultes très friands des services de divertissement en ligne au Québec. 4 mai 2017.

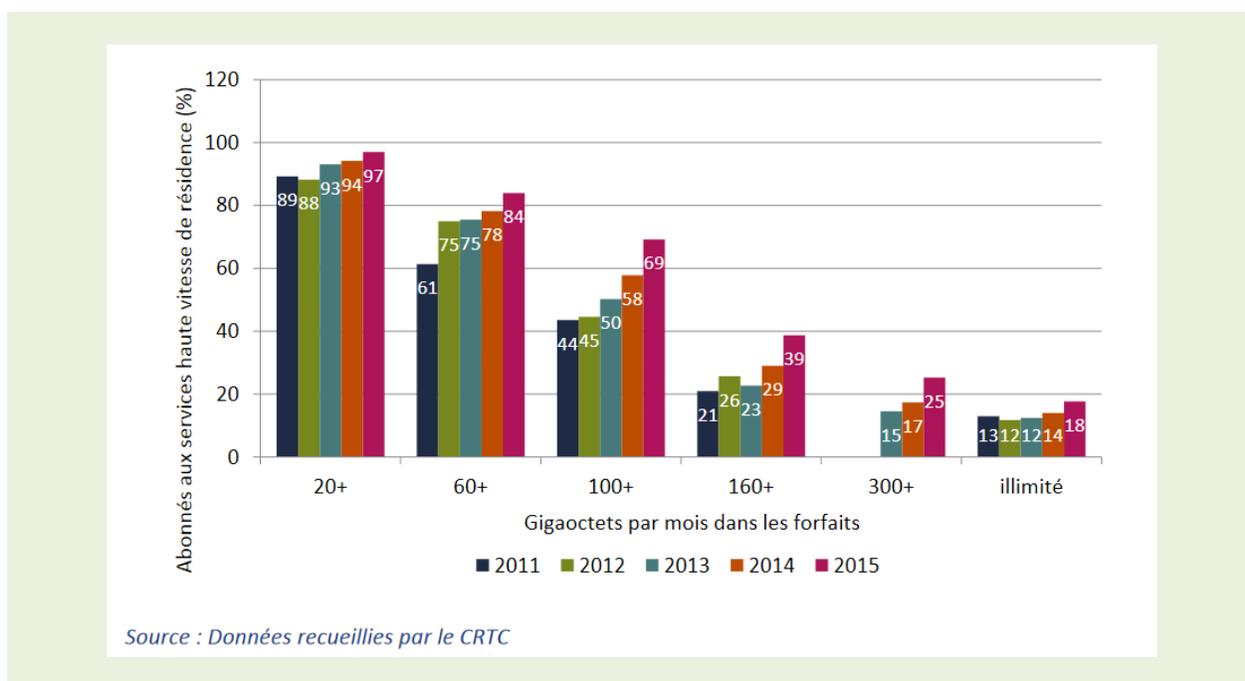
<http://www.cefrio.gc.ca/salle-presse/communiqués/les-jeunes-adultes-tres-friands-des-services-de-divertissement-en-ligne-au-quebec/> (page consultée le 10 mai 2017).

<sup>9</sup> SANDVINE. Over 70% Of North American Traffic Is Now Streaming Video And Audio. Waterloo, Ontario, Canada, s.d. <https://www.sandvine.com/pr/2015/12/7/sandvine-over-70-of-north-american-traffic-is-now-streaming-video-and-audio.html> (page consultée le 11 mai 2017).

<sup>10</sup> SANDVINE. 2016 Global Internet Phenomena Report—North America and Latin America. Waterloo, Ontario, Canada, s.d. <https://www.sandvine.com/resources/global-internet-phenomena/2016/north-america-and-latin-america.html> (page consultée le 11 mai 2017).

Tout compte fait, l'usage que font les Canadiens de leurs services d'accès à Internet et de leurs services sans fil mobile tend aussi à s'intensifier; leur consommation de données le confirme. Selon le rapport de surveillance du CRTC, la quantité moyenne mensuelle de données téléchargées par les abonnés est de 93 Go. On observe ainsi une hausse annuelle moyenne de 50 % du téléchargement de données au cours des cinq dernières années. Pour les seuls téléchargements au moyen des services sans fil mobile, on a observé une hausse de 44 % de 2014 à 2015 seulement. De plus, la proportion des abonnements à des services illimités, stagnante depuis plusieurs années, recommence à croître ; elle frôle en 2015 le 20 % des abonnés.

**Tableau 1**  
**Abonnés aux services Internet haute vitesse de résidence,**  
**par limite de transfert de données (téléversement/téléchargement)**  
**en gigaoctet comprise dans les abonnements<sup>11</sup>**



Il s'agit d'une situation nouvelle. Il semble en effet que, pendant plusieurs années, non seulement les offres qui ne plafonnaient pas l'utilisation mensuelle des consommateurs se faisaient rares au Canada, mais de plus, les limites de téléchargement prévues dans les forfaits offerts par les fournisseurs étaient à la baisse. Entre 2008 et 2010, par exemple, les limites mensuelles de téléchargement sont passées de 81 Go à 74 Go pour les vitesses de 10 à 15 Mb/s, de 54 Go à 45 Go pour les vitesses de 5 à 9 Mb/s et de 43 Go à 22 Go pour les vitesses de 1,5 à 4 Mb/s<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> *Op. cit.* note 4, CRTC, Rapport de surveillance 2016, tableau 5.3.2

<sup>12</sup> CRTC. Rapport de surveillance des communications — Septembre 2013, tableau 5.3.4 (volet 2), 268 pages.  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2013/cmr2013.pdf> (document consulté le 11 mai 2017)

Quelques fluctuations négatives ont aussi été observées plus récemment, cette fois dans tous les segments de vitesse. Il semble que si, en général, l'utilisation moyenne pondérée affiche une hausse constante, les limites d'utilisation des données connaissent des hauts et des bas au fil des ans, comme le démontrent les tableaux ci-dessous. Toutes les vitesses, à l'exception du bas débit, ont connu des fluctuations en dents de scie.

**Tableau 2**  
Utilisation moyenne pondérée de transfert de données (gigaoctets)  
des forfaits de services Internet à large bande de résidence<sup>13</sup>

Utilisation	2011	2012	2013	2014	2015	Croissance (%) 2014-2015	TCAC (%) 2011-2015
Téléchargement	18,2	28,4	44,8	66,5	93,0	39,9	50,4
Téléversement	3,8	5,4	6,0	8,6	10,9	26,8	30,2
Total	22,0	33,8	50,8	75,1	104,0	38,4	47,4

Source : Données recueillies par le CRTC

**Tableau 3**  
Limites moyennes pondérées de transfert de données (gigaoctets)  
des forfaits de services Internet à large bande de résidence  
par vitesse de téléchargement promise<sup>14</sup>

Vitesse de téléchargement promise	2011	2012	2013	2014	2015
Allégé et large bande jusqu'à 256 kbps	-	-	-	-	-
Large bande de 300 à 1 400 kbps	14,90	17,89	25,42	27,25	31,23
1,5 à 4 Mbps	69,06	94,93	68,22	52,20	63,24
5 à 9 Mbps	80,81	76,78	48,46	53,36	62,55
10 à 15 Mbps	74,22	106,74	99,84	101,79	110,68
16 à 49 Mbps	176,98	131,50	142,14	159,15	188,50
50 Mbps et plus	236,54	364,80	362,86	283,10	286,34
Tous les niveaux	81,11	103,48	99,24	118,27	141,94

Source : Données recueillies par le CRTC

De toute évidence, malgré la demande croissante des consommateurs pour un accès à une plus grande quantité de données, à la hauteur de 50 % par année, en moyenne, selon le CRTC, la hausse des seuils de transfert de données n'est pas garantie pour tous. En somme, même si, globalement, la consommation de données est à la hausse et que l'offre de services illimités s'est accrue au cours des dernières années, de nombreux consommateurs continuent à se voir imposer des limites mensuelles d'utilisation. De plus, il n'est pas encore possible d'avoir accès partout, au Canada, à des services d'accès à Internet illimité<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> *Op. cit.* note 4, CRTC, Rapport de surveillance 2016, tableau 5.3.6

<sup>14</sup> *Op. cit.* 4, CRTC, Rapport de surveillance 2016, tableau 5.3.9

<sup>15</sup> Pour une analyse plus approfondie de la situation canadienne en regard des limites de téléchargement, les différences régionales et les constats par types de fournisseurs, voir le rapport de recherche publié par Union des

### 2.1.1 Petit historique sur les services illimités

L'offre de services illimités a fait l'objet de controverses au fil des ans, et le Canada n'y a pas échappé. Le CRTC a mené des consultations en 2008 sur les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI), dans un contexte où des revendeurs de services Internet s'étaient plaints que leur fournisseur de services de gros avait effectué des pratiques de lissage sur leur réseau pour les applications de partage de fichiers poste-à-poste<sup>16</sup>. Bien que le CRTC ait donné raison au fournisseur de gros, qui plaident que ce type de mesures étaient nécessaires pour éviter la congestion des réseaux, et autorisé ces pratiques, le Conseil avait parallèlement lancé une consultation publique afin de déterminer si des mesures particulières étaient requises pour s'assurer que ce type de pratique soit conforme à la Loi sur les télécommunications.

Dans le cadre de cette consultation sur les PGTI, les fournisseurs avaient argué que la tarification à l'usage devait être reconnue par le CRTC comme une manière acceptable de gérer le trafic sur le réseau. Outre cette mesure économique, les fournisseurs ont indiqué qu'ils devaient aussi pouvoir imposer des mesures techniques de gestion, incluant par exemple le ralentissement du trafic lors de périodes de congestion<sup>17</sup>.

Dans sa décision de 2009, le Conseil a reconnu que les limites de téléchargement constituaient l'une des PGTI les plus claires pour les consommateurs, du fait, notamment, que les conditions étaient clairement édictées dans la documentation promotionnelle. Le Conseil a aussi reconnu le droit des fournisseurs d'imposer des mesures techniques, en limitant toutefois le type d'applications auquel elles pouvaient être appliquées<sup>18</sup>. Il a aussi imposé un cadre visant à assurer que les pratiques de gestion de trafic des fournisseurs soient transparentes. Nous reviendrons plus en détail sur ces obligations au prochain chapitre.

Force est de constater que ces consultations sur les PGTI se sont déroulées alors même que certains fournisseurs effectuaient ou avaient appliqué des pratiques de lissage, ou qu'ils avaient modifié leurs contrats parce que la consommation de données dans le cadre des abonnements à Internet, incluant ceux à des services illimités, aurait été beaucoup plus élevée que prévu. Pendant cette même période, plusieurs types de forfaits ont vu, globalement, leurs plafonds de données réduits, comme nous le mentionnions plus haut. Les fournisseurs offraient aussi de moins en moins de services illimités.

---

consommateurs (UC) en juin 2014: Limites de téléchargement : le meilleur choix pour les consommateurs? 135 pages. [http://uniondesconsommateurs.ca/docu/rapports2014/38-Limites\\_usage-FR.pdf](http://uniondesconsommateurs.ca/docu/rapports2014/38-Limites_usage-FR.pdf)

<sup>16</sup> Pour plus d'information, voir la Décision de télécom CRTC 2008-108 du 20 novembre 2008 : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-108.htm> (page consultée le 18 mars 2017).

<sup>17</sup> Observations de Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership and Bell Canada (the Companies), par. 4, et 6 à 8, note 114 CRTC, «Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet», p. 58.

<sup>18</sup> CRTC. Examen des pratiques de gestion du trafic Internet : Politique réglementaire de télécom 2009-657, 21 octobre 2009. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2009/2009-657.htm> (page consultée le 16 juin 2017).

En fait, dans certaines régions, les services illimités sont devenus pendant cette période l'apanage quasi exclusif des fournisseurs indépendants. Plusieurs fournisseurs indiquaient alors que la demande croissante de bande passante, en particulier celle occasionnée par le transfert de fichier poste-à-poste, aurait été responsable de (ou risquait de causer) de la congestion sur le réseau.

Le CRTC, un peu plus d'un an après sa décision de 2009 sur les PGTI a rendu une décision qui aurait pu avoir un effet important sur les fournisseurs de services indépendants. Rappelons tout d'abord que les principaux fournisseurs, qui sont propriétaires des infrastructures téléphoniques et de câble, ont l'obligation, en vertu des politiques adoptées par le Conseil, d'offrir des services de gros aux fournisseurs indépendants. Certains tarifs et conditions sont édictés par le CRTC et sont déterminés en fonction d'études de coûts que les fournisseurs transmettent au Conseil sous le sceau de la confidentialité.

À la demande de Bell, le Conseil a autorisé un modèle de facturation de gros à l'utilisation<sup>19</sup>. Un tel modèle de facturation aurait eu pour effet de permettre aux fournisseurs de gros de forcer, ni plus ni moins, les revendeurs, leurs concurrents, à imposer à leurs clients des limites de transferts de données. Comme c'est chez les indépendants que les services illimités sont les plus communs, un tel changement aurait rendu encore bien plus rare les services sans limites mensuelles de transfert de données. Cette décision du Conseil a eu pour effet de susciter rapidement la grogne populaire et médiatique<sup>20</sup>. Suite à des pressions du gouvernement fédéral, le Conseil a dû revoir sa politique<sup>21</sup>.

Plus récemment, le Conseil a rendu de son propre chef certaines décisions qui sont davantage bénéfiques pour les consommateurs. Il a notamment réglementé l'accès aux services de fibre optique jusqu'aux locaux de l'abonné<sup>22</sup>, qui, pendant plusieurs années n'avaient pas à être offerts aux fournisseurs de services indépendants et leur bloquait ainsi l'accès aux vitesses les plus rapides. L'appel de cette décision déposé par Bell au motif qu'elle affecterait sa capacité d'innovation, une objection que l'entreprise avait par ailleurs soulevée devant le CRTC, a été rejeté aussi par le gouvernement fédéral<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> CRTC. Décision de télécom 2010-255, 6 mai 2010. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2010/2010-255.htm> (page consultée le 11 mai 2017).

<sup>20</sup> Quelques exemples :

IT World Canada. *The fight over usage-based Internet billing*, ITWC, Toronto, s.d. <http://www.itworldcanada.com/the-fight-over-usage-based-internet-billing>, BUCKNER, Dianne. *Usage-based billing debate: Bandwidth hogs or business bulls?*, CBC news Business, CBC, Montréal, Canada, 9 février 2011. <http://www.cbc.ca/news/business/usage-based-billing-debate-bandwidth-hogs-or-business-bulls-1.1012198> et

STURGEON, Jamie. *Taking fire, Bell insists Internet caps suitable for 'vast majority'*, Financial Post, Toronto, Canada, 31 janvier 2011. <http://business.financialpost.com/fp-tech-desk/taking-fire-bell-insists-internet-caps-suitable-for-vast-majority> (pages consultées le 31 mai 2017)

<sup>21</sup> Pour plus de détails voir la recherche UC : Limite de téléchargement, *Op. cit.* note 15, pp. 59 à 62.

<sup>22</sup> CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, 22 juillet 2015.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-326.htm> (page consultée le 12 mai 2017).

<sup>23</sup> JACKSON, Emily. *Ottawa upholds CRTC's decision to allow small Internet providers access to high-speed networks*, Financial Post, 11 mai 2016. <http://business.financialpost.com/fp-tech-desk/ottawa-upholds-crtcs-decision-to-cap-wholesale-wireless-rates> (page consultée le 11 mai 2017).

En octobre 2016, le CRTC, insatisfait des études de coûts fournies par les entreprises pour déterminer les tarifs de gros, a réduit de façon provisoire les tarifs de gros et demandé aux fournisseurs de lui soumettre des études de coûts conformes à la réglementation<sup>24</sup>. Dans les mois qui ont suivi, certains fournisseurs indépendants ont, en réaction, diminué les prix facturés à leurs clients et/ou haussé leurs plafonds de transfert de données<sup>25</sup>. Au moment d'écrire ces lignes, les tarifs définitifs n'avaient toujours pas été déterminés par le Conseil.

Outre ces décisions qui ont pour but avoué de stimuler la concurrence, le CRTC a également révisé récemment son cadre réglementaire relatif aux services de télécommunications de base, et jeté les assises de ses orientations dans le domaine à moyen et à long terme<sup>26</sup>. Le Conseil reconnaît notamment que l'avenir repose davantage sur les services d'accès à Internet et les services sans fil mobile, les assujettissant à un nouvel objectif de service universel. Tel qu'indiqué en introduction du présent rapport, la cible de vitesse déterminée par le Conseil est ambitieuse : 50 Mb/s, une vitesse 10 fois plus élevée que celle qu'il avait précédemment fixée comme objectif, soit 5 Mb/s. Fait important, la reconnaissance par le Conseil des besoins des consommateurs ne s'exprime pas seulement en matière de vitesses, mais aussi en matière de limites de transfert de données. Il reconnaît que les services doivent correspondre aux besoins des consommateurs, dont la consommation de données en téléchargement grimpe en moyenne, annuellement, de 50 % en téléchargement et de 30 % en téléversement. Il reconnaît aussi qu'*«une capacité insuffisante de données nuit à l'innovation et à la productivité dans l'économie de plusieurs collectivités rurales et éloignées»*<sup>27</sup>. Il affirme ainsi le droit des consommateurs de toutes les régions d'avoir accès à au moins une option de service illimité. Bien que toutes les mécaniques qui assureront le respect de ces obligations ne soient pas déterminées, il s'agit d'une feuille de route prometteuse pour l'avenir.

En ce qui a trait aux services de téléphonie, le Conseil reconnaît aussi leur importance, mais il est clair qu'il n'entend plus asseoir les bases de son cadre réglementaire sur la téléphonie filaire. Comme l'accès à un service de téléphonie incluant les appels locaux illimités a atteint l'universalité géographique, le CRTC a aboli l'objectif du service de base tel que précédemment défini.

---

<sup>24</sup> DOBBY, Christine. Pushing for competitive market, CRTC slashes wholesale fees charged by incumbent ISPs, The Globe and Mail, 6 octobre 2016. <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/crtc-aims-to-boost-home-internet-competition-with-rate-cut/article32279440/> (page consultée le 11 mai 2017).

<sup>25</sup> BENESSAIEH, Karim. *Internet: les fournisseurs indépendants passent à l'acte*, La Presse, 16 janvier 2016. <http://www.lapresse.ca/techno/internet/201701/16/01-5059879-internet-les-fournisseurs-independants-passent-a-lacte.php> (page consultée le 11 mai 2017).

<sup>26</sup> *Op. cit.* Note 2, CRTC. Politique réglementaire de télécom 2016-496.

<sup>27</sup> *Idem*, par 91 à 97.

## 2.2 Réaffirmation de la neutralité du Net

Le CRTC a également fait parler de lui au cours des dernières années à propos d'autres types de services illimités. Des plaintes ont formellement été déposées contre plusieurs fournisseurs de services sans fil qui excluait du calcul de la consommation des données mobiles celles qui étaient utilisées pour visualiser des contenus diffusés par des services de vidéo en transit qui leur appartenaient. Les plaintes alléguaient que cette pratique désavantageait les services qui n'appartenaient pas au fournisseur de services sans fil, ce qui constituerait, ni plus ni moins, une pratique anticoncurrentielle et une entrave à la neutralité du Net<sup>28</sup>. Le Conseil, dans sa décision, conclut que les fournisseurs en cause « *ont accordé à leurs clients ainsi qu'à leurs services une préférence indue et déraisonnable en fournissant la connectivité et le transport de données nécessaires à l'accès aux services de télé mobile à des coûts substantiellement plus bas que ceux des autres services de contenu audiovisuel, en violation du paragraphe 27(2) de la Loi sur les télécommunications*<sup>29</sup>. » Les fournisseurs n'ont pas répété cette pratique depuis.

Dans un ordre d'idée similaire, le Conseil a également été saisi d'une plainte au sujet d'un autre fournisseur qui a lancé un programme qui permet à certains de ces clients d'utiliser des services de musique en continu sans que l'utilisation des données pour ces services ne soit comptabilisée dans leur allocation mensuelle. La question était plus intéressante cette fois, et la réponse du Conseil moins prévisible, puisque le fournisseur avait conclu des partenariats avec des entreprises qui ne lui appartiennent pas et que ce ne sont donc pas ses propres services auxquels il accordait une préférence. Le fournisseur avait de plus précisé que toutes les entreprises qui voulaient faire partie du programme pouvaient le faire sur demande. Lors des consultations, il a toutefois été établi que plusieurs mois pouvaient s'écouler entre la demande d'une entreprise de *streaming* et son inclusion dans le programme de données illimité du fournisseur. Il a aussi été établi que la demande d'inclusion au programme de certains services de radio canadiens n'avait pas été acceptée dû à des spécificités techniques. Par ailleurs, le service n'était pas offert aux abonnés de tous les forfaits du fournisseur. L'offre était pour les grands consommateurs, par opposition à ceux qui étaient abonnés à des forfaits plus économiques.

Pour toutes ces raisons, et pour plusieurs autres, le CRTC a exigé des correctifs afin de s'assurer que le service soit conforme à la Loi sur les télécommunications<sup>30</sup>. Ainsi, le Conseil a rappelé que l'avantage qu'offrait le programme à certains abonnés et à certains fournisseurs de services de musique en continu était un avantage indu, et donc interdit par la Loi, puisqu'il permettait au fournisseur de jouer sur l'offre un rôle de contrôleur et qu'il pénalisait économiquement les abonnés non admissibles ou ceux qui choisissaient un service comparable, mais non inclus au programme. Le Conseil a donc mis en place de nouvelles réglementations relatives aux pratiques de différenciation des prix des fournisseurs de services Internet. Bien qu'il n'interdise pas la pratique à proprement parler, il s'est doté de critères précis pour déterminer si les fournisseurs qui s'adonnent à cette pratique contreviennent à la Loi sur les télécommunications.

Bien que les questions soulevées par ces dossiers soient fort intéressantes, elles concernent davantage, ou plus directement, l'enjeu de la neutralité du net, qui, bien qu'essentiel à la préservation d'un Internet qui protège la liberté d'expression et la libre concurrence, ne concerne

---

<sup>28</sup> Nous reviendrons plus en détail au chapitre suivant sur ce concept.

<sup>29</sup> CRTC. Décision de radiodiffusion et de télécom 2015-26, 29 janvier 2015. <http://crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-26.htm> (page consultée le 12 mai 2017).

<sup>30</sup> CRTC. Décision de télécom 2017-105, 20 avril 2017. <http://crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-105.htm> (page consultée le 12 mai 2017).

pas le sujet de la présente recherche. En effet, les problèmes mentionnés ci-haut au sujet des services de *streaming* ne faisaient pas consensus du point de vue des consommateurs : si plusieurs consommateurs informés connaissent l'enjeu de la neutralité du Net, plusieurs autres voyaient des avantages à court terme dans l'offre d'accès illimité à certains services, vu les limites d'usage qui sont par ailleurs imposées aux services sans fil et aux services d'accès à Internet. Pour répondre à cette préoccupation, le président du CRTC invitait d'ailleurs les fournisseurs, ici encore, à offrir des services qui répondent davantage aux besoins des consommateurs, et ce, sans tenter d'avantager quelque type de contenu.

*Plutôt que d'offrir à leurs abonnés des contenus précis à des tarifs variables pour l'utilisation des données, les fournisseurs de services Internet devraient plutôt offrir davantage de données à des tarifs réduits. Ainsi, les abonnés pourraient choisir par eux-mêmes le contenu qu'ils souhaitent consommer<sup>31</sup>.*

On remarquera que ce commentaire du président du Conseil est parfaitement compatible avec l'assujettissement de l'offre de services illimités à l'objectif du service universel.

### **2.3 Sommaire des plaintes des consommateurs**

Si plusieurs débats entourant l'accès à des services abordables et de qualité, incluant des services illimités, ont porté un peu plus souvent sur les services d'accès à Internet, la question s'est posée souvent aussi pour d'autres types de services, notamment les appels interurbains et les services sans fil mobiles. Bien que les débats et les plaintes des consommateurs concernant les services illimités soient plus fréquents à l'étranger, notamment aux États-Unis<sup>32</sup> et en France<sup>33</sup>, des pays où les services illimités sont plus communs, la question a tout de même été rapportée dans différents rapports de plaintes au Canada.

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) a fait état de plusieurs problèmes pertinents au sujet de la présente recherche dans ses rapports annuels. Voilà maintenant plusieurs années d'affilée que les plaintes au sujet de divulgations trompeuses, tous services confondus, constituent le sujet de plainte le plus fréquent auprès du Commissaire.

---

<sup>31</sup> Gouvernement du Canada. *Le CRTC consolide son engagement envers la neutralité du Net*. Communiqué de presse, 20 avril 2017. [https://www.canada.ca/fr/radiodiffusion-telecommunications/nouvelles/2017/04/le\\_crtc\\_consolidesonengagementenverslaneutralitedunetlelibre-cho0.html](https://www.canada.ca/fr/radiodiffusion-telecommunications/nouvelles/2017/04/le_crtc_consolidesonengagementenverslaneutralitedunetlelibre-cho0.html) (page consultée le 12 mai 2017).

<sup>32</sup> FEDERAL COMMUNICATIONS COMMISSION. DA 16–1125, In the Matter of T-Mobile USA, Inc. 9 octobre 2016, 21 pages. [http://transition.fcc.gov/Daily\\_Releases/Daily\\_Business/2016/db1019/DA-16-1125A1.pdf](http://transition.fcc.gov/Daily_Releases/Daily_Business/2016/db1019/DA-16-1125A1.pdf) (document consulté le 11 mai 2017).

<sup>33</sup> NUMERAMA. *Internet illimité : Orange et SFR assignés pour pratiques commerciales trompeuses*, Paris, France, 16 septembre 2010. <http://www.numerama.com/magazine/16797-internet-illimite-orange-et-sfr-assignes-pour-pratiques-commerciales-trompeuses.html> (page consultée le 11 mai 2017).

Il a cependant relevé une baisse de l'ordre de 24 % du nombre de plaintes relatives à ce problème dans son rapport annuel 2015-2016<sup>34</sup>. Gardons toutefois à l'esprit que le nombre total de plaintes est aussi à la baisse depuis quelques années, et que cette baisse pourrait être attribuable à l'entrée en vigueur en 2013 du Code sur les services sans fil. Comme les services sans fil étaient (et sont toujours) le secteur qui occasionne le plus de plaintes auprès du Commissaire, il est normal qu'un possible assainissement des pratiques du marché entraîne une baisse du nombre total de plaintes.

Néanmoins, le constat n'est pas aussi positif pour les autres services de télécommunications. Le CPRST a mentionné dans son rapport annuel de 2014-2015 une hausse de 52 % des plaintes en lien avec les services d'accès à Internet. Le rapport souligne aussi que le pourcentage de plaintes liées au service Internet tend à augmenter d'une année à l'autre. Par ailleurs, il signale aussi quelques problèmes avec des services illimités. Il indique notamment que 80 clients se sont plaints d'un même fournisseur qui a limité des services sans fil publicisés comme tout illimité (appels, données, messagerie texte et itinérance aux États-Unis).

*L'entreprise a informé ces clients que leur service avait été suspendu en raison d'un « usage excessif » en violation de sa politique d'utilisation équitable. Certains clients se sont même vu facturer des « frais d'utilisation excédentaire » pour leur utilisation. [...] Nous avons examiné les contrats des clients pour voir si le service faisait l'objet d'une limite et nous avons constaté qu'aucune limite n'avait été divulguée aux clients qui s'étaient abonnés au service. Notre examen de la politique d'utilisation équitable nous a également permis de constater qu'aucune limite n'y était mentionnée.*

[...]

*L'offre de service illimité du fournisseur comportait en fait des limites, mais elles n'étaient pas divulguées. De plus, les limites variaient selon l'usage du réseau à certaines périodes déterminées. Par conséquent, il était impossible pour les clients de connaître la limite, de la prévoir et d'éviter les frais d'utilisation excédentaire<sup>35</sup>.*

Dans le même rapport, le Commissaire fait état d'une autre occurrence de surfacturation liée à un service d'accès à Internet illimité dont le prix mensuel, fixé à 66 \$, a grimpé à 140 \$ dans les derniers mois du contrat. Les motifs du fournisseur pour expliquer cette hausse des prix ne sont toutefois pas rapportés<sup>36</sup>. Soulignons finalement qu'en 2014-2015, 47 violations au Code sur les services sans fil (sur un total de 582) concernaient des manquements à des obligations relatives aux services illimités. Le nombre de violations au CSF sur ce sujet a toutefois beaucoup chuté en 2015-2016<sup>37</sup>.

---

<sup>34</sup> CPRST. *S'orienter sur une mer de changements. Rapport annuel 2015-2016*, 79 pages, p. 12 <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2015-2016/CPRST-Rapport-Annuel-2015-2016.pdf> (document consulté le 12 mai 2017).

<sup>35</sup> CPRST. *Arbitrer les différends. Rapport annuel 2014-2015*, 54 pages, p. 14 <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2014-2015/CPRST-Rapport-Annuel-2014-2015.pdf> (document consulté le 12 mai 2017).

<sup>36</sup> *Idem*, p. 19.

<sup>37</sup> *Op. cit.* Note 34. CPRST. *Rapport annuel 2015-2016*, p. 21

Le Commissaire avait déjà souligné des problèmes relatifs aux services illimités dans un rapport antérieur. En 2013 -2014, il rapporte le cas d'un client abonné à un service de données illimitées plafonné sans son consentement.

*En janvier 2014, le fournisseur de services a suspendu le service de données du client en l'informant qu'il avait dépassé son plafond d'utilisation de données de 10 Go. Le client a contesté les frais d'utilisation excédentaire qui en ont résulté, en mentionnant qu'il s'était abonné au service illimité et n'avait pas accepté de passer à un plafond de 10 Go. Le fournisseur de services a prétendu qu'il pouvait modifier le service d'utilisation de données du client pour le faire passer d'un service illimité à un service plafonné à 10 Go, sans le consentement exprès de ce dernier, parce que le service d'utilisation de données ne faisait pas partie des « modalités principales » du contrat, mais était plutôt un service complémentaire. Nous avons trouvé cela étrange puisque le client utilisait une clé de données et que le seul service requis à cette fin était le service de données<sup>38</sup>.*

Comme le service en question ne comportait que l'accès à des données mobiles, le Commissaire a rejeté l'argument du fournisseur qui alléguait que l'utilisation des données constituait un service optionnel, qui pouvait donc faire l'objet d'une modification unilatérale. La plainte a été réglée favorablement pour le consommateur.

En 2011-2012, le CPRST rapportait aussi des problèmes liés à des services illimités. Notamment, le cas d'une abonnée qui avait accepté des services sans fil comprenant l'option des appels entrants illimités, une option qui s'est apparemment subitement volatilisée en cours de contrat<sup>39</sup>. Cette année-là, le Commissaire avait consacré une section spécifique aux services illimités et il présentait aux consommateurs certaines mises en garde.

*Les consommateurs devraient être conscients que la plupart des forfaits illimités sont assujettis à ce que les fournisseurs de services appellent une politique d'« utilisation équitable » ou d'« utilisation acceptable ». Si vous regardez de près, vous trouverez probablement une mention de cette politique en petits caractères au bas d'une annonce. [...] Si vous êtes attiré par l'offre d'un forfait de services illimités, nous vous incitons à être conscients des limitations potentielles. Demandez au fournisseur si son forfait illimité est potentiellement limité, et tentez de savoir comment il applique sa politique<sup>40</sup>.*

Dans le même rapport, le CPRST raconte aussi avoir reçu plusieurs plaintes de consommateurs qui avaient contracté une option d'appels interurbains illimités vers un pays étranger à 20 \$, mais qui se sont fait retirer unilatéralement cette option par le fournisseur, qui leur a facturé à un montant à l'utilisation, arguant qu'il était en droit de le faire en vertu de sa politique d'utilisation acceptable. Une étude plus approfondie par le Commissaire a permis de déterminer que le fournisseur n'avait aucune politique précise pour déterminer ce qui constitue une utilisation raisonnable ou à partir de quel usage des conséquences négatives peuvent être anticipées par les consommateurs.

---

<sup>38</sup> CPRST. *Moteur de changement positif. Rapport annuel 2013-2014*, 42 pages, p. 20. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2013-2014/CPRST-Rapport-Annuel-2013-2014.pdf> (document consulté le 12 mai 2017).

<sup>39</sup> CPRST. *Nous écoutons. Nous aidons. Rapport annuel 2011-2012*, 48 pages, p. 15. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2011-2012/CPRST-Rapport-Annuel-2011-2012.pdf> (document consulté le 12 mai 2017).

<sup>40</sup> *Idem*, p. 18.

En résumé, le fournisseur croyait qu'une mention floue à ses politiques lui donnait le droit à des pratiques discrétionnaires absolues. Le CPRST a plutôt conclu que les pratiques du fournisseur étaient déraisonnables et réglé les plaintes à l'avantage des abonnés.

Il a également émis des recommandations à l'industrie afin d'assainir les pratiques du marché :

*Nous incitons les fournisseurs de services qui offrent des forfaits illimités assujettis à des limites d'utilisation :*

- a. d'en informer les clients avant leur abonnement;*
- b. d'énoncer dans leur politique «d'utilisation équitable» le seuil d'utilisation qui déclenchera l'application de cette politique;*
- c. de décrire les conséquences de l'application de cette politique pour les clients*

*Nous proposons également qu'ils mettent en place des politiques internes et qu'ils maintiennent des dossiers leur permettant de démontrer qu'ils appliquent des politiques d'«utilisation équitable» d'une manière raisonnable<sup>41</sup>.*

Outre celles que l'on trouve dans ces rapports officiels, des plaintes des consommateurs relativement à des services illimités se retrouvent sur certains forums de la communauté, notamment en ce qui a trait à des pratiques de ralentissement de vitesse<sup>42</sup>.

En somme, force est de constater que les plusieurs abonnés ont rencontré au fil des ans des problèmes liés à la fourniture d'un service illimité. Lorsque les fournisseurs justifient leurs pratiques, qu'il s'agisse de frais supplémentaires, d'interruptions de service ou de modification unilatérale de contrat, ils réfèrent souvent à des documents contractuels, notamment leur politique d'utilisation acceptable. En effet, et le CPRST le constate aussi, les limites que le fournisseur se réserve le droit d'appliquer à ses services illimités ne seront que rarement divulguées explicitement aux consommateurs à la conclusion du contrat.

---

<sup>41</sup> *Id.* p. 19.

<sup>42</sup> Voir notamment : BELL MTS. *Flat rate data plans and Fair Use Policy*.

<https://community.mts.ca/mts/topics/unlimited-data-plans-and-excessive-use-policy> et BELL MTS. "Unlimited Data Plans" false advertising claim [https://community.mts.ca/mts/topics/-unlimited-data-plans-false-advertising-claim?topic-reply-list\[settings\]\[filter\\_by\]=all&topic-reply-list\[settings\]\[reply\\_id\]=14957703#reply\\_14957703](https://community.mts.ca/mts/topics/-unlimited-data-plans-false-advertising-claim?topic-reply-list[settings][filter_by]=all&topic-reply-list[settings][reply_id]=14957703#reply_14957703) (pages consultées le 12 mai 2017).

### **3 Sommaire des obligations**

---

À la lumière des problèmes vécus par les consommateurs, nous procéderons maintenant à une brève recension des obligations courantes qui sont pertinentes à l'offre de services de télécommunication publicisés comme étant illimités. Nous commencerons par un survol des obligations relatives aux représentations : si certaines limites s'appliquent aux services illimités, quels principes doivent suivre les fournisseurs pour s'assurer qu'elles sont dénoncées de façon claire et transparente dans les documents promotionnels, la publicité et les contrats? Plusieurs législations et réglementations encadrent les représentations faites par les commerçants ; nous en ferons ici un survol. Nous terminerons avec un résumé des obligations plus techniques qui encadrent les services de télécommunications, notamment le cadre réglementaire relatif aux pratiques de gestion du trafic Internet, afin de déterminer quelles sont les limites acceptables à la fourniture d'un service illimité et la façon de les annoncer aux consommateurs.

#### **3.1 Lois québécoises et ontariennes**

Au Québec plusieurs dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) sont pertinentes à la question qui nous intéresse. L'article 12, par exemple, prévoit qu'aucuns frais ne peuvent être réclamés du consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant. À moins que le contrat ne le mentionne expressément, un fournisseur ne pourra donc pas imposer de frais de dépassement pour un usage fait dans le cadre d'un service dit illimité. De plus, la LPC précise qu'aucun commerçant ne peut faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur. La Loi précise qu'une affirmation, un comportement ou une omission constituent des représentations. Elle édicte aussi que l'impression générale que donne une représentation, aussi bien que le sens littéral des termes qui y sont employés peuvent être pris en compte pour déterminer le caractère trompeur d'une représentation. Plus précisément, tant la loi québécoise sur la protection du consommateur que celle des autres provinces interdisent le fait de passer sous silence un fait important<sup>43</sup>. Ainsi, une représentation à l'effet qu'un service est illimité pourrait probablement être considérée comme trompeuse, tant en tenant compte de l'impression générale que du sens littéral du mot illimité, et ce, à plus forte raison si les limites ne sont pas clairement dénoncées.

Par ailleurs, en cas d'ambiguïtés, la LPC et le Code civil confirment tous deux que le contrat de consommation doit être interprété à l'avantage du consommateur.

En Ontario, la Loi de 2002 sur la protection du consommateur interdit les assertions fausses, trompeuses, mensongères ou abusives, qu'elle qualifie de pratiques déloyales. La Loi définit comme assertion trompeuse une exagération, une insinuation ou une ambiguïté concernant un fait important ou qui le passe sous silence, alors que l'assertion qui la contient induit ou tend à induire le consommateur en erreur<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> Au Québec : Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, art. 12, 17, 216, 218, 219, 228 et Code civil du Québec art. 1432.

<sup>44</sup> Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, chap. 30, annexe A, art. 14,15 et 17.

### **3.2 Loi sur la concurrence**

La Loi sur la concurrence interdit de donner au public, de quelque manière que ce soit, une indication fausse ou trompeuse sur un point important. Afin de déterminer le caractère faux ou trompeur d'une indication, on doit tenir compte de l'impression générale qu'elle donne. Seront qualifiées d'indications fausses ou trompeuses celles qui omettent un fait important, ainsi que les pratiques de dissimulation des frais<sup>45</sup>.

### **3.3 Code sur les services sans fil**

Le Code sur les services sans fil du CRTC, qui ne s'applique qu'aux services de téléphonie cellulaire, comporte aussi quelques obligations plus spécifiques. Dans son premier volet, qui porte sur la clarté, le Code indique que toutes les communications du fournisseur avec le client (soit la personne qui s'abonne à des services sans fil mobiles de détail) doivent être faites dans un langage simple. Cette obligation de clarté s'applique aussi aux contrats écrits et à ses annexes, incluant notamment la politique d'utilisation acceptable.

Le Code comprend de plus une disposition qui s'applique spécifiquement aux services illimités. Il prohibe spécifiquement la facturation de frais supplémentaires pour des services illimités. Le Code indique aussi qu'en général, aucune limite ne devrait être imposée à un service illimité, à moins que les limites applicables ne soient expliquées à la politique d'utilisation acceptable<sup>46</sup>.

### **3.4 Cadre réglementaire sur les pratiques de gestion du trafic Internet**

Le cadre réglementaire sur les pratiques de gestion du trafic Internet s'applique spécifiquement aux services d'accès à Internet filaire et l'accès à Internet au moyen des services sans fil mobiles. Ces réglementations comportent à la fois des obligations quant à l'information divulguée aux consommateurs et des encadrements au sujet des services qui peuvent faire l'objet de PGTI.

Les pratiques de gestion du trafic Internet visent d'abord et avant tout, en théorie, à donner aux fournisseurs la marge de manœuvre nécessaire pour garantir l'intégrité du réseau en évitant la congestion. Ce que le jargon réglementaire appelle les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) englobe toutes les pratiques des fournisseurs qui leur permettent de contrôler la quantité de bande passante, en aval ou en amont, qui circule sur les réseaux et qui se rendent à l'utilisateur final. Le CRTC distingue deux types de pratiques : les PGTI économiques et les PGTI techniques. Les limites mensuelles de transfert de données, qui sont assorties de frais d'utilisation supplémentaire, ont été considérées par le CRTC comme des PGTI économiques.

Ces pratiques ont pour effet d'influencer la demande de bande passante, en fonction des moyens économiques des consommateurs. Plusieurs groupes de consommateurs se questionnent par ailleurs sur la reconnaissance même de ces pratiques comme étant des PGTI<sup>47</sup>.

---

<sup>45</sup> *Loi sur la concurrence*, L.R., 1985, c. C-34, art. 52(4) et 74.03(5).

<sup>46</sup> CRTC. *Le Code sur les services sans fil simplifié*, art. A1 et A3. <http://crtc.gc.ca/fra/phone/mobile/codesimpl.htm> (page consultée le 12 mai 2017).

<sup>47</sup> Pour plus de renseignements sur cette polémique, voir la recherche d'UC sur les limites de téléchargement. *Op. cit.* note 15.

Les services illimités sont assujettis, au même titre que les services avec limites, à la possibilité de l'application de PGTI techniques : il s'agit de différentes mesures qui servent à contrôler les flux de bande passante, et qui devraient en principe servir à éviter ou à atténuer la congestion des réseaux ou ses effets.

Commençons par rappeler les obligations qu'impose le cadre réglementaire en matière de transparence.

Le CRTC indique que les fournisseurs devraient divulguer aux consommateurs dans leurs documents pertinents, relativement aux pratiques de gestion de trafic qu'ils appliquent ou sont susceptibles d'appliquer :

- *les raisons de l'adoption de la PGTI;*
- *les personnes touchées par la PGTI;*
- *le moment où la gestion du trafic Internet se produira;*
- *le type de trafic Internet (p. ex. application, catégorie d'applications, protocole) qui fera l'objet de la gestion;*
- *comment la PGTI influera sur l'expérience Internet de l'utilisateur, notamment l'effet sur les vitesses<sup>48</sup>.*

Ainsi, le CRTC n'indique pas noir sur blanc que les fournisseurs doivent prévoir un plafond passé lequel la PGTI s'appliquerait, mais il exige la divulgation de renseignements sur le moment où cette pratique est susceptible de s'appliquer, sur les services qui seront affectés et sur les impacts concrets de l'usage de cette pratique sur les utilisateurs.

Si le CRTC reconnaît que des PGTI peuvent être appliquées spécifiquement à certains usages, il encadre toutefois leur application. Il indique que les PGTI doivent servir à un but précis, et ne doivent pas accorder de préférence indue, c'est-à-dire un avantage que se conférerait le fournisseur par rapport à ses clients ou par rapport à d'autres fournisseurs. Le CRTC interdit aussi les PGTI qui auraient pour effet une dégradation du service pour les applications qui exigent une livraison rapide, à moins que le fournisseur n'ait obtenu au préalable une permission du CRTC.

Les applications qui exigent une livraison rapide incluent notamment les applications de *streaming*, les applications de voix sur IP, la téléconférence, etc. Il s'agit de toute application dont le ralentissement des débits de transmission aurait pour effet de la rendre inutilisable dans l'immédiat. Par exemple, une connexion ralentie fortement ne permettra pas de visualiser une vidéo sans interruption, elle risque aussi de créer des interruptions temporaires lors d'un appel vidéo ou de créer une coupure complète de l'appel.

Pour les applications pour lesquelles la livraison rapide n'est pas indispensable à un bon fonctionnement, les PGTI sont permises, dans la mesure où l'application de ces pratiques n'équivaut pas à une interruption du service<sup>49</sup>.

## **4 Étude terrain**

---

<sup>48</sup> *Op. cit.* Note 18, CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657 (PGTI), par. 60.

<sup>49</sup> *Idem*, introduction, par. 126-127

## **4.1 Méthodologie**

L'étude préalable des principales mesures de protection qui s'appliquent aux documents publicitaires, contractuels ou à la fourniture des services illimités nous a été utile dans le cadre de notre étude terrain. En effet, après avoir identifié les mesures de protection existantes, nous avons jugé pertinent de vérifier comment sont appliquées par les fournisseurs de service de télécommunication les principales obligations en la matière.

Pour ce faire, nous avons analysé la documentation promotionnelle et les politiques de plusieurs fournisseurs de services de télécommunication, choisis notamment selon leur type et leurs parts de marché sur le territoire canadien<sup>50</sup>. Nous avons d'abord étudié la documentation promotionnelle qu'on trouve en ligne au sujet des forfaits de services de télécommunication illimités, sur les sites Web des fournisseurs. Nous avons porté notre attention sur la documentation promotionnelle relative à plusieurs types de services de télécommunications : service d'accès à Internet, services sans fil mobile et services d'appels interurbains. Pour que les services fassent l'objet de notre étude, la documentation pertinente devait faire l'usage du terme « illimité » ou d'un terme analogue. Nous avons aussi étudié les politiques plus détaillées des différents fournisseurs qu'on trouve également en ligne sur leur site Web, notamment les modalités de services et les politiques d'utilisation acceptable, ainsi que tout autre document à vocation similaire. L'étude de ces documents visait à relever de façon aussi détaillée que possible les renseignements transmis par les fournisseurs sur les PGTI ou autres conditions de services qui peuvent constituer une limite à l'illimité. Cette étude de deux types de documents (la publicité et les politiques) devait nous permettre de vérifier plus largement comment sont appliquées les obligations énoncées au chapitre précédent. Leur étude comparative visait à vérifier si certaines représentations pouvaient paraître trompeuses.

La grille qui nous a servi à la collecte et à l'analyse des renseignements a été construite à la lumière des encadrements mentionnés au chapitre précédent. Nous avons évidemment tenu compte du fait que les services de télécommunications ne font pas tous l'objet des mêmes encadrements. Ainsi, nous avons examiné l'application des obligations édictées par les lois provinciales et la Loi sur la concurrence sur l'ensemble des services, mais n'avons étudié l'application du Code que sur les services sans fil, et l'application du cadre sur les PGTI qu'aux services d'accès à Internet résidentiel et services d'Internet mobile.

---

<sup>50</sup> Nous avons ainsi étudié les documents promotionnels et les politiques des fournisseurs Bell, Rogers, Telus, Shaw, MTS, Sasktel, Vidéotron, Distributel, Teksavvy et Wind utilisés en juillet 2016, puis en mars et avril 2017.

#### 4.1.1 Limites et spécificités méthodologiques

Il convient de reconnaître d'emblée ce que notre méthodologie ne nous permettait pas de faire. Puisque nous n'avons pas procédé à une analyse des contrats complets des fournisseurs de services de télécommunications, il est possible que certains éléments d'information sur les différentes politiques des fournisseurs nous aient échappé. Il serait toutefois étonnant que cette limite méthodologique affecte sérieusement les résultats de la recherche, puisque le Code sur les services sans fil et le cadre réglementaire sur les PGTI indiquent que les renseignements que nous souhaitons récolter doivent se retrouver dans les politiques d'utilisation acceptable et en ligne notamment dans les documents marketing et les modalités de service<sup>51</sup>, soit les documents que nous avons examinés. Soulignons que les fournisseurs qui ne se conformeraient pas à ces obligations et qui n'indiqueraient les limites applicables à leurs services illimités que dans des documents contractuels autres seraient tout de même en infraction du Code et/ou du cadre sur les PGTI.

Nous avons procédé à une première collecte de renseignements auprès de l'ensemble des fournisseurs sélectionnés en juillet 2016, puis à une nouvelle collecte en mars et en avril 2017, plus sommaire, pour vérifier si des changements majeurs pouvaient être observés sur le marché depuis notre première collecte.

Soulignons d'emblée le caractère très général de certaines des divulgations des fournisseurs que nous avons relevées, qui rend leur analyse assez périlleuse. Mais, puisque les limitations devraient en principe faire l'objet de divulgations claires, le manque de précision constitue à la fois une nuisance à notre méthodologie et un constat intéressant, à la lumière de certaines pratiques qui ont eu lieu dans le passé et que nous avons soulignées dans notre revue de littérature ; les politiques vagues ne sont pas susceptibles de donner un reflet parfait de toutes les limites qui peuvent être imposées par le fournisseur aux services illimités.

Les cadres réglementaires que nous étudions mentionnent à plusieurs reprises que les divulgations doivent être claires. Il faut reconnaître que notre compréhension lors de la lecture et de l'analyse des documents, effectuées par des lecteurs versés dans l'analyse des contrats et dans les processus réglementaires, risque de ne pas refléter celle de la moyenne des consommateurs qui seraient exposés aux documents, et que notre lecture ne peut servir d'étalon lorsqu'il s'agit de déterminer la clarté de tels textes. On peut toutefois tenir pour acquis que les passages qui auront été considérés difficiles à comprendre par notre équipe le seront certainement pour la moyenne des consommateurs. Heureusement, nous avons pu sonder les consommateurs sur leur appréciation de la clarté de certains documents dans le cadre d'un sondage dont les résultats seront révélés au prochain chapitre.

---

<sup>51</sup> Voir CRTC, Code sur les services sans fil (Politique réglementaire 2013-271), article A1, Ottawa, 3 juin 2013. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-271.htm> et *Op. cit.* Note 18, CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657 (PGTI), Cadre sur les PGTI.

Notons également que la présente analyse est faite par un groupe de défense des droits des consommateurs ; nos conclusions ne sont pas nécessairement celles auxquelles en arriveraient les autorités de réglementation compétentes. Ainsi, bien que nous puissions commenter sur l'état général de conformité du marché ou de certains fournisseurs et formuler des constats et des recommandations, c'est à ces autorités qu'il reviendra de déterminer de quelle manière traiter et interpréter les problèmes que nous aurons soulevés.

Insistons finalement sur ce point : la présente recherche ne se veut le procès d'aucun fournisseur. Elle vise simplement à dresser un portrait des pratiques constatées sur le marché afin de déterminer si les obligations actuelles apportent les effets escomptés, et d'apporter des recommandations pertinentes.

## **4.2 Faits saillants**

Nous présenterons ici les faits saillants de notre analyse des documents des fournisseurs de service. Nous présenterons d'abord de manière descriptive certains constats préliminaires au sujet de la documentation promotionnelle, à la lumière des encadrements en matière de représentations. S'ensuivra une analyse des divulgations qui apparaissent aux modalités de service et aux politiques d'utilisation acceptable des fournisseurs, qui examinera plus en détail leur conformité au Code et au Cadre sur les PGTI. Nous terminerons avec des constats généraux qui tiennent compte à la fois des documents promotionnels et des politiques, afin de donner un avis sur l'impression générale qui se dégage de l'ensemble de la documentation disponible pour les consommateurs.

Pour fins de clarté, nous classerons nos principaux constats par types de service.

### **4.2.1 Analyse des documents promotionnels**

#### **a) Interurbain**

Soulignons d'emblée que les services d'interurbains nous semblaient devoir être les moins problématiques sur le plan des divulgations, sans doute parce que ces services sont plus simples que les autres. Par contre, il vaut tout de même la peine d'indiquer une limite à l'illimité qui a été constatée chez quelques fournisseurs : la restriction appliquée à certaines destinations, l'Alaska ou Hawaï pour des forfaits d'appels illimités aux États-Unis, par exemple, ou des exceptions similaires dans des forfaits d'appels internationaux illimités. En général, ces exclusions n'étaient pas nécessairement en évidence dans la documentation publicitaire. Quand on les y retrouvait, c'est que leur mention était noyée dans les petits caractères. Le plus souvent, les mentions existantes se retrouvaient à la politique d'utilisation acceptable. Nous reviendrons avec plus de détails à la section suivante sur les divulgations dans les politiques.

## b) Services sans fil mobile

Indiquons d'abord que tous les fournisseurs n'offrent pas des services de données illimités. Pendant la période de notre recherche, certains fournisseurs affichaient ce type d'offre dans leur documentation promotionnelle<sup>52</sup>.

Un des trois fournisseurs utilisait explicitement le terme « illimité » (*unlimited*), ce qui est à notre avis problématique, puisque ce fournisseur impose des limites mensuelles de transfert de données, indiquées entre parenthèses dans la documentation promotionnelle et dans ses politiques. À notre avis, l'usage du terme illimité, en majuscule, qui plus est, est susceptible de tromper quelques consommateurs crédules ou pressés. Cette pratique est toutefois permise dans le Code sur les services sans fil. Nous y reviendrons dans la section suivante.

**Tableau 4**  
**Extrait d'une page descriptive des forfaits**  
**disponibles sur le site Web d'un fournisseur**

	Ultimate 65	Ultimate 75	Ultimate 90	Ultimate 105
	\$65.00 / mo.	\$75.00 / mo.	\$90.00 / mo.	\$105.00 / mo.
	Buy	Buy	Buy	Buy
Daytime minutes**	400	UNLIMITED	UNLIMITED	UNLIMITED
Canada-wide data***	1 GB	10 GB	13 GB	UNLIMITED (speed reduced after 15GB)
Text Picture and Video Messaging****	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Unlimited
Voice mail	Mini Mail (\$0.15 per minute for deposit and retrieval).	Mini Mail (\$0.15 per minute for deposit and retrieval).	Enhanced Voice Mail	Enhanced Voice Mail
Call Display	✓	✓	✓	✓
Nationwide minutes PLUS Canada to U.S. calling	-	UNLIMITED	UNLIMITED	UNLIMITED
	\$65.00 / mo.	\$75.00 / mo.	\$90.00 / mo.	\$105.00 / mo.
	Buy	Buy	Buy	Buy

<sup>52</sup> Notamment MTS, Sasktel et Wind (dans une certaine mesure).

Le deuxième fournisseur parle quant à lui de frais fixes (« flat rate ») pour qualifier une offre qui semble être pour un service illimité. Au contraire de ses documents promotionnels, les politiques du fournisseur indiquent les limites applicables à ce service. À notre avis, le consommateur pressé pourrait aussi s'y tromper.

**Tableau 5**  
**Extrait d'une autre page descriptive de forfaits disponibles sur le site Web d'un fournisseur**

Popular MyPlan combinations  
Build your plan or choose from one of our popular plans:

\$35.00 a month ✓ Includes starter essentials	No data	100 Weekday local calling minutes
\$60.00 a month ✓ Includes starter essentials	1 GB Canada-wide data with personal mobile hotspot	500 Weekday local calling minutes
\$65.00 a month ✓ Includes starter essentials	<b>Flat rate</b> Canada-wide data	200 Weekday local calling minutes
\$72.50 a month ✓ Includes starter essentials	5 GB Canada-wide data with personal mobile hotspot	∞ Unlimited local calling minutes
\$86.50 a month ✓ Includes starter essentials	<b>Flat rate</b> Canada-wide data	∞ Unlimited Canada-wide calling minutes

Le troisième fournisseur, en indiquant des forfaits de « 6 Go de données pleine vitesse », offre une information plus explicite. Si le service qui est présenté dans cette offre est très comparable à celui des deux fournisseurs précédents, le fait d'indiquer la limite mensuelle à même la documentation promotionnelle est à notre avis une pratique beaucoup plus saine. L'offre sera peut-être un peu moins attrayante pour le consommateur moins attentif, mais elle aura au moins le mérite d'être transparente.

**Tableau 6**  
**Extrait d'une page descriptive des forfaits disponibles sur le site Web d'un fournisseur**

Plans

Flat monthly fees with more affordable everything.

**PHONE PLANS**  
It's time to pay less for a plan with more.  
[VIEW PLANS](#)

**MOBILE INTERNET PLANS**  
Enjoy the freedom to connect to the Internet at home or on the go.  
[VIEW PLANS](#)

Price	Plan Name	Home Network	Additional Features	View Plan Details
\$25/mo	Talk & Text Plan	Unlimited calls to Canada	Unlimited text/MMS to Canada & the U.S. Voicemail+	<a href="#">View-Plan-Details</a>
\$30/mo	Promo 30 Plan	1 GB (full-speed data)	Unlimited calls to Canada Unlimited text/MMS to Canada & the U.S.	<a href="#">View-Plan-Details</a>
\$35/mo	Smartphone Plan	2 GB (full-speed data)	Unlimited calls to Canada Unlimited text/MMS to Canada & the U.S. Voicemail+	<a href="#">View-Plan-Details</a>
\$40/mo	Promo 40 Plan	6GB full-speed data (3GB + 3GB bonus*)	Unlimited calls to Canada & the U.S. Unlimited global text/MMS World Saver & World Traveller	<a href="#">View-Plan-Details</a>

À peu près tous les fournisseurs dont nous avons étudié des services sans fil mobile offraient des options d'appels et/ou de textos illimités. Bien que ces services ne soient pas visés par l'encadrement des PGTI, ils le sont par le Code et par les lois qui traitent de représentations trompeuses.

Dans ces cas-ci également, nous avons débusqué quelques limites à l'illimité et dont la transparence de la divulgation laissait à désirer. Quelques fournisseurs ont tendance à porter certaines des exclusions à leurs offres de textos illimités aux petites écritures des documents promotionnels. Il faut parfois même, en ligne, cliquer sur un symbole en bas de page pour accéder à un document additionnel dans lequel se trouveront mentionnées les exclusions. Dans les deux cas, les exclusions portent moins sur la quantité d'appels ou de textos que sur les lieux de provenance ou de destination des communications.

Certaines exclusions seront parfois appliquées à certains appels, mais comme on parle régulièrement d'appels locaux ou d'appels au Canada directement dans l'offre, le risque de confusion semble moins grand que pour les textos, où les spécifications sont moins systématiques.

Bien que le fait que les textos à l'étranger auquel on joint une photo soient exclus de l'offre de textos illimités ne constitue pas un enjeu dramatique, on peut quand même se demander pourquoi tous les fournisseurs n'ont pas usé de la même clarté pour les textos que pour les appels locaux.

Voici deux exemples de divulgation, le premier étant relativement transparent et le second laissant à désirer, puisqu'il omet de mentionner visiblement que la messagerie avec pièces jointes à destination à l'étranger est exclue :

**Tableau 7**  
**Extrait d'une page descriptive des forfaits disponibles sur le site Web d'un fournisseur**

Consommateurs | Affaires | Carrières | Autres sites TELUS

TELUS Magasiner Mon Compte Soutien

Rechercher sur le site TELUS.com FR/OC

### Forfait Promo Québec AVPA de TELUS<sup>1</sup>

Illimitées minutes d'appels nationaux<sup>2</sup>

1 Go de données (sans partage)<sup>24</sup>

50 \$ par mois<sup>5</sup>

Trouver un magasin

Ce forfait n'est offert qu'en magasin. Veuillez vous rendre dans un magasin TELUS autorisé pour choisir ce forfait.

Le forfait inclut :

- ✓ La messagerie texte, photo et vidéo illimitée au pays<sup>6</sup>
- ✓ Afficheur
- ✓ Appel en attente
- ✓ Messagerie vocale<sup>3</sup>
- ✓ Appel conférence

**Tableau 8**  
**Extrait d'une page descriptive des forfaits disponibles sur le site Web d'un fournisseur**

ROGERS

Sign In / Register ON Français SEARCH

SHOP HELP & SUPPORT MyROGERS MORE PROMOTIONS BUSINESS

### Talk & Text plans

Browse Basic Phones >

#### 200 local minutes

INCLUDES:

- Unlimited Local Calling After 6pm<sup>1</sup>
- Unlimited Messaging<sup>2</sup>
- Call Display<sup>2</sup>
- Voicemail<sup>4</sup>

PLUS:

- Call Waiting & Group Calling
- 2500 Call Forwarding Minutes<sup>4</sup>
- Includes all monthly Rogers

Back

#### 500 local minutes

INCLUDES:

- Unlimited Local Calling After 6pm<sup>1</sup>
- Unlimited Messaging<sup>2</sup>
- Call Display<sup>2</sup>
- Voicemail<sup>4</sup>

PLUS:

- Call Waiting & Group Calling
- 2500 Call Forwarding Minutes<sup>4</sup>
- Includes all monthly Rogers

Back

#### 1000 local minutes

INCLUDES:

- Unlimited Local Calling After 6pm<sup>1</sup>
- Unlimited Messaging<sup>2</sup>
- Call Display<sup>2</sup>
- Voicemail<sup>4</sup>

PLUS:

- Call Waiting & Group Calling
- 2500 Call Forwarding Minutes<sup>4</sup>
- Includes all monthly Rogers

Back

### c) Services d'accès à Internet

Il s'agit à notre avis du type de service où les limites à l'illimité sont les plus difficiles à identifier pour le consommateur. Le plus souvent, les fournisseurs qui offrent des services d'accès à Internet sans limites d'utilisation affichent bien en évidence le caractère « illimité » du service. Si certains offrent par défaut des services sans limites d'utilisation, d'autres l'offriront plutôt en option additionnelle, les frais de cette option pouvant varier selon le type d'abonnement initial ou selon le nombre de services contracté par l'abonné auprès du même fournisseur.

La plupart du temps, les fournisseurs se contentent de mentionner dans les petites écritures en bas de page que les services sont assujettis aux modalités de services ou politiques d'utilisation acceptable, ce qui en soi est assez peu révélateur sur l'existence, la nature, l'étendue ou la portée des limites qui pourront s'appliquer. Le consommateur ne pourra donc connaître ces limites qu'en consultant lesdites politiques. Parfois, les fournisseurs vont même jusqu'à faire l'économie de cette mention de la politique d'utilisation acceptable en bas de page.

L'illustration qui suit offre un exemple typique. En haut de page, une petite note de renvoi, le « 1 » que nous avons encerclé, a pour objet de diriger le consommateur vers les petites écritures pertinentes.

**Tableau 9**  
**Extrait d'une page qui décrit l'option de service illimité**

Les services Bell Internet sont accessibles au 6226 ST HUBERT  
MONTREAL, QC, H2S2M2. [Faire une autre vérification](#)

Forfaits

Forfaits

Choisissez la vitesse qui vous convient.

Vitesse	Prix
Jusqu'à 5 Mbit/s	à partir de 45,95 \$ /mois
Jusqu'à 15 Mbit/s	à partir de 43,95 \$ /mois
Jusqu'à 25 Mbit/s	à partir de 48,95 \$ /mois

Ajoutez Télé Fibe à votre service Internet et profitez de l'option suivante :

L'utilisation illimitée  
seulement 15 \$ de plus par mois<sup>1</sup>

[Forfaits : voir nos offres](#)

Puis, en bas de page, après avoir cliqué sur « plus d'info »

**Tableau 10**  
**Extrait d'une page qui décrit plus d'info**

**Plus d'info**

Offert aux nouveaux clients résidentiels, là où l'accès et la technologie le permettent. Modifiable sans préavis et ne peut être combinée avec aucune autre offre. Des taxes et d'autres conditions s'appliquent. Pour certaines offres, le client doit choisir la facturation électronique et créer un profil Mon Bell. Internet Fibe : Sujet au respect des modalités de votre convention de service Internet publiées à [bell.ca/conventions](http://bell.ca/conventions). Location du modem obligatoire; frais uniques de location de modem crédités pour les nouveaux clients. Dans les conditions de réseau optimales. Une connexion filaire est requise pour atteindre les vitesses maximales. La vitesse variera selon votre équipement, la configuration, l'achalandage sur Internet, le serveur et d'autres facteurs.

1. Disponible aux clients Internet avec un abonnement continu à un forfait Télé et Internet. Voir [bell.ca/forfaits](http://bell.ca/forfaits). Sujet au respect des modalités de votre convention de service Internet publiées à [bell.ca/conventions](http://bell.ca/conventions).
2. Le prix promotionnel s'appliquera à votre première période de facturation complète de 30 jours et à chaque période de facturation complète par la suite, pour la durée de votre promotion. Votre période de facturation peut ne pas débiter le jour où vous souscrivez à nos services. Le tarif mensuel courant s'applique donc aux services rendus avant votre première période de facturation complète de 30 jours ou si Bell annule vos services pendant une période de facturation de 30 jours.
3. Des conditions s'appliquent; voir [bell.ca/installationtotale](http://bell.ca/installationtotale).
4. Seule le forfait de sécurité Bon est inclus avec tous les forfaits Internet, à l'exception du forfait Internet Plus qui comprend le forfait de sécurité Mieux.

Comme aucun fournisseur n'affiche de renseignements sur les PGTI ou ne divulgue quelque autre limite dans la documentation promotionnelle, il est inutile de tenter de chercher le meilleur modèle de transparence.

En somme, l'étude de la documentation promotionnelle à elle seule ne nous permet pas de déterminer si des limites qui peuvent être imposées au service justifieraient que des correctifs soient apportés. L'étude des politiques des fournisseurs, dans les prochaines pages, sera donc particulièrement utile pour évaluer la transparence des documents promotionnels qui concernent les services d'accès à Internet illimités.

## 4.2.2 Analyse des politiques

### a) Services interurbains

Comme les services interurbains sont soumis à moins d'encadrements, nos constats seront ici assez brefs. Contrairement aux services d'accès à Internet résidentiel et aux services sans fil mobile, les services d'interurbains ne sont pas abordés dans le cadre réglementaire sur les PGTI, et ne sont visés par le Code sur les services sans fil que dans la mesure où ils constituent une option dans des services sans fil.

Dans tous les cas, les politiques d'utilisation acceptable relatives aux services interurbains sont assez rares chez les fournisseurs étudiés. Ces services peuvent faire l'objet de dispositions générales aux modalités de services, incluant des dispositions qui ont pour objet de dissuader le consommateur de faire de l'utilisation abusive du service, sans toutefois quantifier ce qui constitue une utilisation abusive. Un fournisseur spécifie qu'un grand volume d'appels dans certaines destinations à l'étranger peut constituer une utilisation abusive et faire l'objet de mesures par le fournisseur, sans toutefois dévoiler les destinations ou la quantité d'utilisation dont il est question. De toute évidence, pour ce qui est des fournisseurs étudiés, les mentions (souvent en petites écritures) dans la documentation promotionnelle sont plus éclairantes sur les limites spécifiques à l'illimité que le sont les politiques des fournisseurs.

## **b) Services sans fil mobile**

Comme le cadre réglementaire sur les PGTI et les dispositions du Code sur les services sans fil s'appliquent aux services sans fil mobile, nous avons utilisé comme guide dans notre recherche de mentions pertinentes les principales obligations qui s'appliquent aux services illimités, ce qui nous a permis de faire une évaluation générale de la conformité des fournisseurs à leurs obligations issues de ces politiques du CRTC.

### ***Évaluation selon le Code SSF***

Il s'agit peut-être d'un effet du Code SSF, qui prévoit que les limites à l'illimité doivent être spécifiées à la politique d'utilisation acceptable, mais nous constatons que c'est pour ce type de service qu'un plus grand nombre de fournisseurs énoncent à leur politique d'utilisation acceptable des limites claires à leurs services illimités. Parmi les six fournisseurs chez qui nous avons étudié les services sans fil, trois, les mêmes que ceux dont nous avons parlé à la section précédente au sujet de la documentation promotionnelle, dévoilent dans leur politique des limites explicites. Dans les trois cas, les fournisseurs indiquent un niveau d'utilisation mensuelle au-delà duquel leurs services peuvent faire l'objet de PGTI. Nous reviendrons sur l'évaluation de ces pratiques à la section suivante. Soulignons qu'un de ces trois fournisseurs a aussi divulgué dans sa politique des limites, exprimées en termes de durée, aux appels vocaux qui peuvent être faits en itinérance.

Fait intéressant : un quatrième fournisseur a prévu à ses modalités de service une limite mensuelle de 25 Go, même s'il n'offre pas de services sans fil mobiles illimités. Les conséquences que pourrait entraîner un dépassement de cette limite sont difficiles à déterminer, puisque la politique indique que les services pourraient « être suspendus, interrompus, modifiés ou restreints, ou encore, la vitesse de transmission de données réduite à 16 kbit/s ». Nous y reviendrons plus loin.

Comme le Code sur les services sans fil indique que l'information doit être transmise dans un langage simple, il convient de faire ici quelques commentaires.

En général, les politiques d'utilisation acceptable (PUE) sont des documents plus courts que les modalités de service. Les PUE traitent plus spécifiquement de ce qui constitue une utilisation raisonnable, tandis que les modalités de services constituent des fourre-tout légaux dans lesquels on peut trouver des renseignements sur différents types de services et sur l'utilisation acceptable, mais aussi une panoplie d'autres renseignements légaux, notamment sur les usages illégaux, les politiques de facturation, les politiques de vie privée, la gestion du compte et les mauvaises créances, les politiques d'achat d'appareils, les garanties, les conditions de modification et d'annulation de contrats, etc.

Parmi les fournisseurs que nous avons étudiés, la moitié référait directement à des documents comprenant les politiques sur l'utilisation acceptable et l'autre moitié regroupait tous les renseignements légaux dans les modalités de service. Il nous a semblé beaucoup plus facile de comprendre les renseignements issus des politiques d'utilisation acceptable. Par ailleurs, les renseignements contenus dans les modalités de service étaient habituellement moins spécifiques, ce qui nuisait à leur clarté à un point tel qu'il peut être difficile pour le consommateur de savoir comment il peut se conformer aux critères flous qui y sont mentionnés.

Voici quelques exemples de politiques de fournisseurs qui offrent au moins des composantes illimitées et qui peuvent aider à illustrer notre propos.

Le premier fournisseur indique dans ses modalités de services que certains usages peuvent entraîner une interruption de service ou « toute autre mesure de protection jugée nécessaire », puis énumère au paragraphe e) une longue liste d'usages qui pourraient entraîner la facturation de frais additionnels. Le paragraphe g) indique un plafond mensuel spécifique pour l'usage des données, et indique que le service, en cas de dépassement, pourra être, à la discrétion du fournisseur, suspendu, modifié, restreint ou dramatiquement ralenti. En somme, voici là un exemple de modalité de service particulièrement opaque.

*Bell peut immédiatement suspendre, restreindre, modifier ou résilier l'ensemble ou une partie de vos Services et modifier ou désactiver votre Appareil sans préavis, ou prendre toute autre mesure de protection jugée nécessaire, si Bell a des motifs raisonnables de croire qu'il y a contravention à l'une quelconque des présentes dispositions. Par exemple, il vous est interdit [...]*

*(e) d'utiliser tout Service de Bell aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un Service de Bell, ou de transmission de données en continu ou de diffusion (y compris la diffusion multimédia en continu, le transfert automatique de données, la connexion automatisée de machine à machine, le partage de fichiers d'égal à égal, le protocole voix sur IP ou toute autre application utilisant une capacité de réseau excessive, non mise à votre disposition par Bell), ou dans le but de remplacer une ligne directe ou de fournir une ligne de secours ou, encore, d'établir des connexions de données spécialisées, comme DSL, ou d'exploiter un système de serveur. Si vous faites l'une de ces activités, vous acceptez de payer intégralement, peu importe le montant total exigible, tous les frais qui vous ont été facturés à un tarif qui correspondra au tarif du marché ou à 30 \$ par mégaoctet plus les taxes applicables, selon le montant le plus élevé;*

*[...]*

*(g) d'utiliser les Services de Bell d'une façon excessive. Bell considère qu'une utilisation de données qui dépasse 25 Go par cycle de facturation est disproportionnée et excessive pour les fins de gestion du réseau. À la discrétion de Bell, les Services des Clients dont l'utilisation sans fil dépasse ce seuil peuvent être suspendus, interrompus, modifiés ou restreints, ou encore, la vitesse de transmission de données réduite à 16 kbit/s;<sup>53</sup>*

*[nos soulignés]*

---

<sup>53</sup> Bell. Modalités de services de Bell Mobilité, annexe B : Utilisation responsable des services de Bell, s.d. [http://www.bell.ca/Modalites\\_de\\_service\\_de\\_Bell\\_Mobilite](http://www.bell.ca/Modalites_de_service_de_Bell_Mobilite) (page consultée le 15 mai 2017)

Voici un extrait de politique d'utilisation acceptable d'un fournisseur qui indique, par type d'usage, un plafond mensuel pour ses services de données illimités et les conséquences liées à son dépassement. Selon notre lecture, ce texte est relativement clair, notamment parce que les conséquences du dépassement des plafonds sont claires, qu'il donne une idée de comment certaines applications seront affectées et quelle sera la durée de la mesure de gestion.

*Our Data Fair Usage Policy specifies that if you exceed the data usage levels in this policy for your type of plan or add-on, we may slow your speed so that all WIND customers can better share the network and enjoy quality access to the Internet.*

USAGE	TYPE OF PLAN AND ADD-ON	WIND Home Data Usage Within Your Billing Cycle	US Roaming Data Usage Within Your Billing Cycle
Smartphone	Unlimited Smartphone Data Plans and Add-Ons	5GB	-
	With Premium Data Add-On	10GB	-
Mobile Internet	Unlimited Mobile Internet Plans	10GB	-
Smartphone Mobile Internet	Unlimited Roaming Add-On	-	1GB

*Given the rate at which most of our customers consume data, you are unlikely to exceed the data usage levels specified in this policy in any given billing cycle unless you use file sharing applications or download large files from the Internet. If we elect to slow your speeds when your data usage first exceeds the thresholds outlined above, we will slow your speed to a speed of 256 kilobits per second for downloads and 128 kilobits per second for uploads. This should not affect any applications that require less than 256 kilobits-per-second of download bandwidth or 128 kilobits-per-second of upload bandwidth (such as browsing, email, voice over IP or voice streaming applications), but could affect the performance of applications that normally require greater bandwidth (e.g. video streaming or peer-to-peer file sharing). In extreme cases, and if your data usage levels within the applicable billing cycle continue to be high and to exceed the usage levels specified in this policy, we reserve the right to slow your speed down to a maximum of 32 kilobits-per-second of download bandwidth and 16 kilobits-per-second of upload bandwidth. At this rate only Internet applications that do not require significant bandwidth nor real time streaming performance (such as: web browsing, email, instant messaging) will continue to work—but at a slower speed. If we elect to slow your speeds, we will do so only until the end of the applicable billing cycle.<sup>54</sup>*

<sup>54</sup> WIND Mobile Data Fair Usage Policy, politique dite en vigueur pour les contrats conclus avant le 9 avril 2015.

Cela dit, même parmi ceux qui conçoivent des politiques d'utilisation acceptable, certaines limites peuvent aussi laisser place à l'arbitraire. Par exemple, chez ce fournisseur, qui fixe des plafonds de données pour ses services illimités, et qui impose en outre des restrictions supplémentaires lorsque la majorité des données est transmise en itinérance à l'extérieur des limites de la province (Saskatchewan). Un utilisateur pourrait donc maintenir son transfert de données bien en deçà des plafonds, mais être soumis à des PGTI du simple fait que son usage à l'extérieur de la province dépasse le 50 % de son usage total. Les conséquences exactes du dépassement de cette règle de proportion restent incertaines, le choix entre les multiples sanctions semblant être laissé à la discrétion du fournisseur.

*With the exception of customers who use more than half of their data outside of Saskatchewan (see below), your data usage limits anywhere in Canada are the same as when you are on the SaskTel network:*

- 10 GB per billing period for plans that include unlimited data.
- 15 GB per billing period for the Ultimate 100 plan, the Ultimate 105 plan, and the VIP 85 plan.

[...]

*Primary data use outside of Saskatchewan—SaskTel wireless data services are meant to be used primarily within Saskatchewan. If a majority of your data usage on an ongoing basis is occurring outside of Saskatchewan, we reserve the right to limit your data speeds, the amount of data transferred, deny, suspend or terminate the service or any part, component or feature thereof, without notice, to anyone believed to be using any SaskTel provided wireless data service or feature in any manner that adversely impacts SaskTel. This reservation applies to all data plans and will affect all of your wireless internet and data services.<sup>55</sup>*

En somme, il semble que jusqu'à présent, ce sont les limites applicables aux services sans fil qui sont le plus clairement énoncées aux politiques d'utilisation acceptable. Néanmoins, il reste dommage que des services qualifiés d'« illimités » ou de termes analogues soient malgré tout assortis de limites. Les consommateurs disposent au moins d'une méthode pour consulter ces limites chez certains fournisseurs : les politiques qui permettent, en théorie, que tout ne soit pas laissé à l'arbitraire. Comme le Code sur les services sans fil interdit l'usage de l'appellation illimité à moins que les limites ne soient clairement divulguées, on peut sans doute attribuer cette relative transparence au Code. Toutefois, la possibilité qui est laissée aux fournisseurs d'utiliser des termes autres qu'« illimité » tout en laissant entendre que le service devrait l'être a pour effet de créer une zone grise : l'obligation de dévoiler clairement les limites dans la documentation promotionnelle et les politiques doit-elle recevoir application ? Si la publicité ne mentionne pas clairement les limites aux services offerts, il est bien peu probable que les consommateurs prennent connaissance de ces limites avant de s'abonner.

Soulignons que les fournisseurs ont encore beaucoup à faire, à notre avis, pour respecter l'obligation de langage simple que leur impose le Code SSF. Si certains utilisent des éléments graphiques pour faciliter l'identification des limites applicables à certains services, plusieurs utilisent encore des textes longs, incluant des phrases au langage technique, compliqué et rébarbatif.

---

<sup>55</sup> SaskTel's Wireless Data Fair Use Policy, politique en vigueur le 26 novembre 2015.

## **Évaluation selon le cadre sur les PGTI**

Les obligations imposées aux fournisseurs par le Code SSF relativement aux services illimités sont donc très restreintes. Essentiellement : si un service est qualifié d' « illimité », le Code interdit d'imposer des frais liés à quelque utilisation supplémentaire, et les limites applicables doivent être précisées clairement à la PUE. Comme le cadre sur les PGTI impose des obligations beaucoup plus spécifiques relatives à la divulgation des pratiques de gestion technique, nous évaluerons point par point de quelle manière les fournisseurs se sont conformés aux principales obligations de transparence.

Nous poursuivrons avec une brève évaluation de la conformité générale au cadre réglementaire en examinant les types d'applications auxquelles les PGTI sont susceptibles de s'appliquer, et en évaluant si les effets de l'application de ces pratiques respectent l'esprit et la lettre du cadre réglementaire.

### **i) Obligations de transparence**

#### ***Justification de l'application des PGTI***

Les fournisseurs doivent dévoiler les motifs qui peuvent les amener à appliquer certaines mesures de gestion de trafic. On constate dans les documents des fournisseurs que les raisons qu'ils donnent pour l'application des PGTI sont souvent vagues et diffuses. La part de responsabilité du consommateur est souvent mentionnée dans les modalités de services. Ainsi, plusieurs fournisseurs se réservent le droit d'imposer des mesures de gestion du trafic si le consommateur accède à des contenus illégaux, diffamatoires ou obscènes, s'il fait un usage qui a un effet négatif sur la sécurité du réseau ou un usage qui pourrait nuire à l'utilisation des autres clients sur le réseau, s'il utilise son service à des fins commerciales, s'il ne lit pas ses modalités de services ( ! ) ou s'il utilise, tout simplement, le service de manière excessive.

D'autres mentionnent plus généralement que des mesures de gestion peuvent être requises afin de garantir la qualité du service pour tous les consommateurs, ou pour assurer une livraison satisfaisante des applications exigeant une livraison rapide.

Plusieurs fournisseurs peuvent faire référence à des limites mensuelles d'usage de données mobiles, et, dans de rares cas à des quantités de minutes d'appels en itinérance ; un usage excédentaire serait susceptible d'entraîner l'application des mesures de gestion.

Dans la grande majorité des cas, les fournisseurs déclarent donc que ce sont certains comportements ou usages par les abonnés qui entraîneront l'application des mesures de gestion. Ces actions des abonnés sont parfois décrites de façon assez précise, mais peuvent aussi être décrites assez vaguement, ce qui peut évidemment nuire à la prévisibilité. Si le dépassement d'un usage clairement défini ou quantifié peut constituer un déclencheur clair pour le consommateur, on se demande à quel point il est facile pour l'abonné de déterminer le seuil à partir duquel un usage personnel peut affecter celui de son voisin ou avoir un effet négatif sur le réseau.

En somme, les fournisseurs donnent effectivement des raisons pour justifier l'application de pratiques de gestion du trafic, mais elles sont plus ou moins claires, plus ou moins spécifiques. L'information n'est jamais simple à comprendre. Le fait que les justifications exigées par le CRTC soient mêlées à d'autres qui n'ont aucun lien avec ces obligations réglementaires est susceptible de confondre les usagers plutôt que de les éclairer. Si les fournisseurs appliquent le même type de mesures pour gérer le trafic Internet pour assurer ainsi l'intégrité du réseau, et aussi pour protéger, par exemple, les droits d'auteur (contenus illégaux) ou la moralité (contenus obscènes), l'obligation d'information imposée par le CRTC se trouve ainsi enfouie parmi d'autres éléments qui, s'ils ne visent pas à assurer l'intégrité du réseau, devraient par ailleurs probablement être prohibés par le CRTC ou déclarés en contravention du cadre réglementaire.

### ***Est-ce un but précis ?***

Il ressort des longues énumérations de certains fournisseurs qu'empêcher, par exemple, certains usages illégaux est l'un des objectifs de certaines des mesures qu'ils se réservent le droit d'imposer. Mais, à notre avis, et bien qu'il s'agisse d'un but précis, le fait de prévoir l'application de mesures de gestion de trafic pour contrer des usages potentiellement illégaux nous détourne peut-être de l'intention de l'autorité de réglementation en la matière.

Le fait de mentionner la protection de la qualité du service pour les autres utilisateurs ou la garantie d'une expérience uniforme ne constitue pas un niveau de précision acceptable. On accordera par contre une note positive au fournisseur qui a mentionné la nécessité d'assurer un accès adéquat aux applications exigeant une livraison rapide, une précision qui donne au moins une idée de pourquoi certains usages peuvent être ralentis...

### ***Usages touchés***

Certains fournisseurs ne spécifient pas quels usages ou applications seront touchés, mais indiquent la possibilité de réduire le trafic pour l'usage en général, ce qui pourrait signifier que leurs PGTI ne discrimineront pas entre les différentes applications. Si le fait de ne pas discriminer certains trafics par rapport à d'autres n'est pas un problème en soi, on peut se questionner sur la clarté et le bien-fondé de l'information transmise aux consommateurs.

L'exemple ci-dessous provient d'un fournisseur qui n'affiche pas de services d'Internet mobile illimités, mais à notre avis il vaut tout de même la peine de souligner ces politiques qui semblent poser problème avec le cadre réglementaire sur les PGTI.

*Bell peut immédiatement suspendre, restreindre, modifier ou résilier l'ensemble ou une partie de vos Services et modifier ou désactiver votre Appareil sans préavis, ou prendre toute autre mesure de protection jugée nécessaire, si Bell a des motifs raisonnables de croire qu'il y a contravention à l'une quelconque des présentes dispositions. Par exemple, il vous est interdit[...]*

*(e) d'utiliser tout Service de Bell aux fins de revente, de remise sur le marché, de transfert, de partage ou de réception de frais ou d'autres avantages pour l'utilisation d'un Service de Bell, ou de transmission de données en continu ou de diffusion (y compris la diffusion multimédia en continu, le transfert automatique de données, la connexion automatisée de machine à machine, le partage de fichiers d'égal à égal, le protocole voix sur IP ou toute autre application utilisant une capacité de réseau excessive, non mise à votre disposition par Bell), ou dans le but de remplacer une ligne directe ou de fournir une ligne de secours ou, encore, d'établir des connexions de données spécialisées, comme DSL, ou d'exploiter un système de serveur. Si vous faites l'une de ces activités, vous acceptez de payer intégralement, peu importe le montant total exigible, tous les frais qui vous ont été facturés à un tarif qui correspondra au tarif du marché ou à 30 \$ par mégaoctet plus les taxes applicables, selon le montant le plus élevé;*

*[...]*

*(g) d'utiliser les Services de Bell d'une façon excessive. Bell considère qu'une utilisation de données qui dépasse 25 Go par cycle de facturation est disproportionnée et excessive pour les fins de gestion du réseau. À la discrétion de Bell, les Services des Clients dont l'utilisation sans fil dépasse ce seuil peuvent être suspendus, interrompus, modifiés ou restreints, ou encore, la vitesse de transmission de données réduite à 16 kbit/s;*

*[nos soulignés]*

Nous reviendrons brièvement sur ce passage dans la section sur l'influence sur l'expérience utilisateur. Soulignons par contre immédiatement que le lien que fait le fournisseur entre une quantité préétablie de données et son caractère excessif *pour les fins de gestion du réseau* relève, selon nous, de la fiction ou, pire encore, de la désinformation plus que de la justification acceptable. Le fournisseur semble aussi laisser toute la place aux pratiques discrétionnaires, en ce qui a trait aux usages qui pourraient être touchés par ses PGTI et c'est la même chose pour la description des PGTI : on parle d'un ralentissement à 16 kbps possible, mais les services pourraient également être suspendus, interrompus, modifiés ou restreints.

Nous avons constaté que les modalités de service de certains fournisseurs s'appliquent à tous leurs services sans qu'aucune distinction ne soit faite entre les pratiques de gestion qui peuvent être appliquées aux services sans fil et aux services d'accès à Internet. Bien que celui-ci n'offre pas non plus de services d'Internet mobile illimités, voici un exemple tiré de l'une de ces politiques tout usage<sup>56</sup>:

*We reserve the right to manage our networks in order to optimize their efficiency for the benefit of our subscribers, including, without limitation, by way of the following: rate limiting (speed), rejection or removal of spam or otherwise unsolicited bulk e-mail, anti-virus mechanisms, and protocol filtering. We may take any other action we deem appropriate in order to help ensure the integrity of the network experience for all subscribers. For details on our network management practices, visit <http://www.rogers.com/networkpolicy><sup>57</sup>*

D'autres fournisseurs, notamment parmi ceux qui offrent des services publicisés comme illimités ou autres appellations apparentées, fournissent parfois des renseignements plus précis sur les usages qui peuvent être touchés par les PGTI, mais, pour plusieurs d'entre eux, il a malheureusement fallu parcourir plusieurs documents pour avoir un portrait complet de l'ensemble de leurs pratiques. Par ailleurs, et nous y reviendrons, certaines des mentions semblent indiquer des situations qui pourraient ne pas être conformes aux exigences techniques du cadre sur les PGTI. En effet, la citation ci-dessous implique que certaines applications exigeant une livraison rapide pourraient être affectées.<sup>58</sup>

*[...] If you are an HSPA/LTE user, this should not affect any applications that require less than 512 kilobits of download bandwidth or 512 kilobits of upload bandwidth (such as browsing and email), but could affect the performance of applications that normally require greater bandwidth<sup>59</sup>.*

Et même pour les explications qui sont spécifiques, il faut parfois être vigilant quant aux différentes PGTI qui s'appliquent dans différentes situations, et peuvent sembler un brin contradictoires. L'extrait ci-dessous indique dans un premier temps que les applications de vidéo en transit peuvent être affectées par les PGTI, mais on précise par ailleurs que le transfert de fichiers par P2P serait contrôlé notamment pour permettre un accès de qualité aux applications exigeant une livraison rapide.

---

<sup>56</sup> Rogers Terms of Service and Other Important Information, daté de 2016.

<sup>57</sup> L'hyperlien qui devait donner accès aux politiques du fournisseur ne fonctionnait pas pendant une partie de notre recherche. Il semble toutefois rétabli, mais les mentions qui apparaissent à cette politique semblent ne s'appliquer que pour les services d'accès à Internet résidentiel.

<sup>58</sup> Rappelons que les applications qui exigent une livraison rapide incluent notamment les applications de *streaming*, les applications de voix sur IP, la téléconférence, etc. Il s'agit de toute application dont le ralentissement des débits de transmission aurait pour effet de la rendre inutilisable dans l'immédiat.

<sup>59</sup> MTS Wireless Data Usage FAQs, saisie d'écran réalisée le 26 juillet 2016.

Ainsi, l'extrait suivant de la politique d'usage acceptable...

*Given the rate at which most of our customers consume data, you are unlikely to exceed the data usage levels specified in this policy in any given billing cycle unless you use file sharing applications or download large files from the Internet. If we elect to slow your speeds when your data usage first exceeds the thresholds outlined above, we will slow your speed to a speed of 256 kilobits per second for downloads and 128 kilobits per second for uploads. This should not affect any applications that require less than 256 kilobits-per-second of download bandwidth or 128 kilobits-per-second of upload bandwidth (such as browsing, email, voice over IP or voice streaming applications), but could affect the performance of applications that normally require greater bandwidth (e.g. video streaming or peer-to-peer file sharing)<sup>60</sup>.*

...semble contredire cet extrait de la politique de gestion de réseau du même fournisseur :

*We use Deep Packet Inspection technology on all Internet traffic to determine its type (but not its content). High-volume and low time-sensitive traffic (such as P2P/file sharing) is managed on our network to make sure all Freedom Mobile customers have the best possible experience when using Internet services with time-sensitive applications. This just means that we might slow down the speed of the managed Internet traffic (apps), but won't interrupt it<sup>61</sup>.*

### **Moment de l'application**

Tous les fournisseurs qui imposent dans leur politique d'utilisation acceptable une limite mensuelle à l'utilisation de données mentionnent que les PGTI peuvent être appliquées une fois la limite atteinte. Pour ceux qui n'imposent pas de limites mensuelles, les mesures peuvent être appliquées si le consommateur s'est adonné à une des pratiques interdites mentionnées à la politique (si la liste est longue et diffuse, il peut être difficile de déterminer ce qui a mené au déclenchement de l'application de la mesure). Autrement, sauf pour ceux qui semblent appliquer les limites mensuelles de manière stricte, il semble y avoir une grande place laissée à la discrétion du fournisseur.

### **Type de trafic touché**

La plupart des fournisseurs ne font pas de différenciations concernant les types de trafic qui peuvent être touchés par leurs pratiques. Certains mentionnent les pratiques de gestion qu'ils appliquent sur les applications d'échange de fichiers poste-à-poste, mais il s'agit toutefois d'exceptions.

---

<sup>60</sup> Freedom mobile Fair Usage Policy en vigueur pour les contrats conclus avant le 9 avril 2015 VS Freedom Mobile Internet Traffic Management Policy (saisie d'écran réalisée le 24 mars 2017).

<sup>61</sup> Freedom Mobile Internet Traffic Management Policy (saisie d'écran réalisée le 24 mars 2017).

### **Influence sur l'expérience utilisateur**

Chez certains fournisseurs, il était très difficile de déterminer quel allait être l'effet sur les utilisateurs de l'application des mesures de gestion, puisque le choix entre les différentes mesures qui peuvent être imposées semble être laissé à la discrétion du fournisseur. Seul Bell indique dans différents passages de ses politiques la possibilité de facturer des frais supplémentaires si le service est utilisé à des fins commerciales ou de manière excessive, mais le fournisseur indique aussi qu'il peut désactiver l'accès à l'appareil, interrompre, suspendre ou ralentir le service à 16 kb/s. Rogers mentionne notamment le ralentissement des vitesses comme pratique possible, mais se réserve le droit d'appliquer toute autre mesure nécessaire pour maintenir « l'intégrité de l'expérience réseau pour les abonnés<sup>62</sup> » (traduction libre). TELUS mentionne le ralentissement des vitesses comme une possibilité, et mentionne la compression des vidéos en streaming dans deux documents distincts.<sup>63</sup>

Parmi les fournisseurs dont les explications des impacts des PGTI nous semblaient plus claires, il y avait notamment MTS :

*Controlled speeds should not affect low bandwidth applications like sending emails, streaming music, browsing and instant messaging. The reduced speeds may affect the performance and time required for applications that need more bandwidth such as streaming video services.<sup>64</sup>*

Les politiques de Freedom Mobile étaient également un peu plus claires que la moyenne :

*...This should not affect any applications that require less than 256 kilobits-per-second of download bandwidth or 128 kilobits-per-second of upload bandwidth (such as browsing, email, voice over IP or voice streaming applications), but could affect the performance of applications that normally require greater bandwidth (e.g. video streaming or peer-to-peer file sharing). In extreme cases, and if your data usage levels within the applicable billing cycle continue to be high and to exceed the usage levels specified in this policy, we reserve the right to slow your speed down to a maximum of 32 kilobits-per-second of download bandwidth and 16 kilobits-per-second of upload bandwidth. At this rate only Internet applications that do not require significant bandwidth nor real time streaming performance (such as: web browsing, email, instant messaging) will continue to work—but at a slower speed. If we elect to slow your speeds, we will do so only until the end of the applicable billing cycle.<sup>65</sup>*

---

<sup>62</sup> We may take any other action we deem appropriate in order to help ensure the integrity of the network experience for all subscribers.

<sup>63</sup> Comme Bell et Rogers, TELUS ne semble pas offrir d'Internet mobile illimité, mais nous avons tout de même étudié ses PGTI, puisque le cadre s'applique à tous les services, illimités ou non.

<sup>64</sup> MTS Wireless Data Usage FAQs, saisie d'écran réalisée le 26 juillet 2016

<sup>65</sup> Freedom mobile Fair Usage Policy en vigueur pour les contrats conclus avant le 9 avril 2015

**ii) Obligations techniques**

***Des applications sont-elles bloquées?***

De tous les fournisseurs dont nous avons étudié les politiques, aucun ne mentionnait bloquer certaines applications plutôt que d'autres. Cependant, certains prévoient des libellés suffisamment généraux pour laisser croire que l'accès au service entier (dans ce cas-ci, Internet mobile) pouvait être ralenti ou bloqué. Dans de rares cas, les fournisseurs étaient à ce point vagues qu'on pouvait deviner que certaines PGTI pouvaient être appliquées, mais sans savoir lesquelles, ce qui n'aide évidemment pas à comprendre quels seront les impacts de l'application des pratiques de gestion du réseau.

À certaines occasions, les fournisseurs se réservent le droit de ralentir leurs vitesses jusqu'à 16 kb/s, une vitesse excessivement lente, même pour du bas débit ; certains d'entre eux mentionnent d'ailleurs qu'un service touché par un tel ralentissement ne permettra pas l'accès à tous les usages. La dernière citation que nous avons présentée en est un exemple flagrant, où le fournisseur indique que le pire scénario de ralentissement pourrait faire en sorte que seuls certains services peu exigeants en bande passante, comme la navigation Web, les courriels et la messagerie instantanée, vont continuer de fonctionner quoique de manière ralentie. Bien que les autres applications ne soient pas ralenties à proprement parler, plusieurs applications sont ainsi rendues inutilisables par un tel ralentissement.

***Des applications à livraison rapide sont-elles affectées?***

La plupart des fournisseurs n'offraient pas dans leurs politiques d'explications détaillées sur la manière dont leurs pratiques peuvent affecter spécifiquement certaines applications, notamment celles exigeant une livraison rapide. Par exemple, certains fournisseurs ont indiqué que les débits pouvaient être ralentis sans spécifier l'ampleur du ralentissement ou la vitesse cible exacte, ni les applications qui pourraient être affectées par ces ralentissements. D'autres ont indiqué la vitesse cible du ralentissement sans préciser l'impact de cette vitesse plus lente sur l'usage général. Finalement, quelques fournisseurs se sont donné la peine de préciser quels usages pourraient être affectés par le ralentissement : il pouvait s'agir du téléchargement de fichiers poste-à-poste, mais la lecture de vidéo en transit a été mentionnée à quelques reprises (dans les cas de ralentissements affectant l'ensemble du service).

Un fournisseur a indiqué qu'il se réservait le droit de compresser les vidéos en transit sur les appareils mobiles, mais cette pratique est censée n'avoir aucune influence sur l'expérience des utilisateurs.

En général, les fournisseurs peuvent aussi spécifier les usages qui ne seront pas affectés, par exemple : la messagerie instantanée ou la lecture de musique en transit, mais ne sont pas aussi affirmées pour celles qui pourraient l'être. Il semble donc, suite à l'examen des différentes politiques des fournisseurs, que les applications exigeant une livraison rapide peuvent être affectées au même titre ou presque que les autres applications ; les fournisseurs ne divulguent toutefois pas toujours de renseignements précis à ce sujet, mais on peut par contre l'assumer à la lecture de certains droits qu'ils se réservent. Le fait que certains fournisseurs mentionnent cette possibilité au conditionnel semble aussi indiquer qu'il s'agit bel et bien d'une pratique sur le marché.

**c) Services d'accès à Internet**

***Évaluation selon le cadre sur les PGTI***

Comme nous l'avons fait pour les services sans fil mobile (la partie sur Internet mobile), nous évaluerons la conformité des fournisseurs au cadre réglementaire sur les PGTI en ce qui a trait à leurs services d'accès à Internet. (Rappelons qu'il s'agit du seul cadre réglementaire du CRTC applicable aux services Internet, le Code sur les services sans fil ne trouvant pas application pour ce type de service). Nous débuterons avec les obligations de transparence qui y sont prévues et terminerons par un survol des obligations techniques qui s'appliquent aux clients de détail.

***i) Obligations de transparence***

***Justification de l'application des PGTI***

Les fournisseurs que nous avons étudiés ne prévoient généralement pas de limites mensuelles dans leurs politiques d'utilisation acceptable des services d'accès à Internet illimité, contrairement à la pratique courante en matière de services sans fil mobile. Ainsi, en général, ils n'associent pas un niveau d'usage précis à un plafond dont le dépassement constituerait un usage excessif.

Les autres motifs qui peuvent entraîner l'application de mesures de gestion du trafic sont souvent similaires à celles que nous avons relevées pour les services sans fil mobiles. En général, les fournisseurs invoquent plusieurs règles que les utilisateurs se doivent de respecter ; ils s'attendent par exemple à ce que l'usage du service soit fait à des fins légales ou que le service ne soit pas utilisé à des fins commerciales ou pour l'exploitation de serveurs. Les politiques de plusieurs fournisseurs soulignent que l'usage fait par le consommateur ne devrait pas perturber celui des autres utilisateurs ou que leurs PGTI sont nécessaires pour assurer la qualité du service pour l'ensemble des clients du fournisseur. Certains fournisseurs se contentent toutefois d'affirmer que le consommateur devrait faire un « usage juste et proportionné du service », sans détailler plus précisément, se réservant donc apparemment un large pouvoir discrétionnaire dans la détermination de ce qui serait un usage juste et proportionné.

Certains fournisseurs donnent leur propre définition au terme « illimité » et se réservent le droit d'apporter, semble-t-il, toute condition ou limite à l'un ou l'autre des services Internet, y compris le plafonnement :

*3.8 Le Client convient que les services Internet de TELUS et l'utilisation de ces services de façon dite « illimitée » réfèrent seulement au temps d'utilisation et sont fondés sur une utilisation intermittente. Malgré toute disposition à l'effet contraire, TELUS se réserve le droit d'imposer certaines conditions et limites raisonnables à l'utilisation de l'un ou l'autre des services Internet par la clientèle de TELUS, notamment en ce qui a trait au total combiné de gigaoctets par mois en amont et en aval.<sup>66</sup>*

De rares fournisseurs offrent des détails précis sur leurs PGTI. Par exemple, MTS fournit des détails sur le type d'usage qui peut être considéré excessif et qui pourrait occasionner l'application de mesures de gestion du trafic :

*By way of example and not limitation, the following are considered by MTS to be outside of an ordinary range of use thereby consuming excessive network capacity:*

- *Prolonged continuous use of high bandwidth applications such as multi-media streaming, voice over Internet protocol or LBS (location based services) or any other similar applications*
- *Operation (i.e. hosting) of servers for services such as email, web, news, chat or other similar services*
- *Resale, transfer or distribution of the unlimited use service for commercial purposes*
- *Sharing the unlimited use service with an unauthorized party*
- *Engaging in or allowing any alteration, copying, reproduction of or tampering with electronic serial numbers or other identification, signaling or transmission functions or components of the device used with the service<sup>67</sup>*

Sans être parfaitement précise sur les usages qui pourraient motiver des actions de sa part, Distributel offre également plusieurs explications sur le fait que la compagnie a un système pour s'assurer que les différentes catégories d'applications exigeant une livraison rapide soient favorisées dans l'attribution de la bande passante. Nous y reviendrons dans la section « usages touchés ».

---

<sup>66</sup> Modalités et conditions générales des produits et services filaires de TELUS, en vigueur le 23 mai 2015.

<sup>67</sup> MTS Fair Use Policy, saisie d'écran effectuée le 10 avril 2017.

### **Est-ce un but précis ?**

Comme, en général, les PGTI ne sont pas clairement définies, nous n'avons pas vu beaucoup de mentions sur les buts précis qui justifieraient ces pratiques, à moins bien sûr que le maintien de la qualité du service pour tous les clients puisse être considéré comme équivalant à un but précis, ce qui, à notre avis, n'est pas le cas. Nous estimons en effet que si les conditions d'utilisation énoncées par le fournisseur sont si nombreuses et si floues qu'il est difficile pour le consommateur de comprendre quelles circonstances ou quels usages peuvent mener à l'application d'une PGTI. Ainsi, l'obligation qui est imposée aux fournisseurs n'atteint pas son but.

Cet extrait d'une politique de Vidéotron résume bien le *but précis* typique évoqué par plusieurs fournisseurs :

*... des mesures de gestion du trafic sont mises en place afin d'éviter qu'un certain nombre de modems dégradent, même momentanément, le niveau de qualité du service.<sup>68</sup>*

Quelques fournisseurs, Bell et Rogers, par exemple, invoquent de manière importante dans leurs politiques un objectif qui serait celui d'assurer le respect de la loi. On constate donc que ce but, empêcher les usages illégaux, ressort un peu plus clairement que plusieurs autres des buts de leurs politiques. Comme nous le mentionnions plus haut, le CRTC a entrepris d'encadrer l'usage des PGTI afin que les fournisseurs soient en mesure d'utiliser les outils nécessaires pour assurer l'intégrité des réseaux. Les utilisations des PGTI qui ne visent pas à assurer l'intégrité du réseau, devraient-elles donc être prohibées par le CRTC ou déclarées en contravention du cadre réglementaire ?

### **Usages touchés**

Comme le démontre le langage utilisé dans les multiples extraits que nous avons cités jusqu'à présent, non seulement est-il difficile d'avoir accès à l'information recherchée, il est tout aussi difficile de comprendre l'information lorsqu'elle est disponible.

Évidemment, lorsque les fournisseurs manquent de précision sur le type de mesures applicables ou sur les raisons pour lesquelles ils peuvent imposer leurs PGTI, on ne trouve généralement que peu d'information sur les usages qui peuvent être touchés.

---

<sup>68</sup> Vidéotron, Politique de gestion du trafic Internet, saisie d'écran effectuée le 21 juillet 2016.

Il arrive à l'occasion que nous trouvions des renseignements rédigés dans un langage un peu moins sibyllin. Citons par exemple cet extrait de la politique de Distributel :

*En temps normal, tout le trafic Internet est acheminé à pleine vitesse. Lors des périodes de congestion, les Clients ne devraient pas constater de changement au regard de la qualité de leur expérience de navigation lorsqu'ils utilisent des applications sensibles aux délais et temps de transmission. Les Clients utilisant des applications moins sensibles au temps de transmission pourraient remarquer une baisse de leur vitesse de téléchargement en aval ou en amont jusqu'à ce que la congestion temporaire du réseau prenne fin.*

Bien que l'explication qui suit ne soit pas nécessairement aussi précise qu'on pourrait le souhaiter, Distributel tente à tout le moins d'être plus claire sur la manière dont elle hiérarchise si nécessaire les différents usages possibles du réseau.

*En général, il n'y a pas lieu de prioriser le trafic puisque la capacité du réseau est plus que suffisante pour gérer le volume de trafic. Cependant, durant les périodes de congestion, l'acheminement du trafic le plus sensible aux délais sera priorisé afin d'assurer une expérience de navigation générale de haute qualité pour le plus d'utilisateurs possible.*

*Le trafic Internet est identifié et, s'il y a lieu, priorisé en fonction d'un système de quatre groupes. La plus haute priorité est accordée aux applications très sensibles au temps de transmission, comme les jeux en ligne et les services de Voix sur IP. Les seconds et troisièmes groupes prioritaires correspondent au trafic également sensible à la congestion, à l'instar de la navigation Web, les réseaux sociaux et la diffusion vidéo. Le quatrième groupe englobe les applications traditionnellement moins populaires auprès de l'ensemble de notre clientèle.*

*En temps normal, tout le trafic Internet est acheminé à pleine vitesse. Lors des périodes de congestion, les Clients ne devraient pas constater de changement au regard de la qualité de leur expérience de navigation lorsqu'ils utilisent des applications sensibles aux délais et temps de transmission. Les Clients utilisant des applications moins sensibles au temps de transmission pourraient remarquer une baisse de leur vitesse de téléchargement en aval ou en amont jusqu'à ce que la congestion temporaire du réseau prenne fin.<sup>69</sup>*

De façon similaire, Teksavvy indique prioriser certains usages à délai critique, comme la diffusion en transit et les services de voix sur IP.

---

<sup>69</sup> Distributel, Politique d'utilisation acceptable, dernière mise à jour le 1<sup>er</sup> octobre 2014.

### **Moment de l'application**

Sauf quelques exceptions notables, peu de détails précis sont donnés par les fournisseurs relativement au moment dans la journée où les mesures de gestion du trafic sont susceptibles d'être appliquées. Teksavvy fait cet effort, bien que la plage horaire annoncée soit assez vaste :

*La gestion de trafic n'aura lieu qu'en cas de congestion du réseau, et ce seulement à l'intérieur d'une journée de téléchargement ordinaire, soit de 8h à 2h du matin. Dans ces circonstances, les premiers à être touchés seront les protocoles ayant moins besoin de ressources en temps réel, et ce seulement pour les usagers ayant utilisé la plus grande proportion des ressources Internet partagées le jour même. Nous ne prévoyons pas d'impact significatif à ces derniers, mais nous souhaitons confirmer l'ordre dans lequel la gestion sera effectuée.<sup>70</sup>*

Il est également peu clair à quoi le fournisseur fait exactement référence lorsqu'il parle des « ressources Internet partagées », le terme n'étant pas particulièrement instinctif, en particulier pour les consommateurs.

Quelques fournisseurs font simplement référence à la possibilité de l'application des PGTI au moment, quel qu'il soit, où il y a aura de la congestion sur le réseau. Comme plusieurs fournisseurs ont structuré leurs politiques en fonction d'usages interdits, on en déduit aussi que des actions peuvent être prises lorsque le fournisseur constate un usage interdit par l'un de ses clients, qu'il y ait ou pas congestion appréhendée.

Vidéotron donne des renseignements sur la durée et les modalités de l'application des mesures de gestion :

*Toutes les 15 minutes, un système vérifie le taux d'utilisation de chaque canal amont (un canal amont dessert en général quelques dizaines de modems). Si le taux d'utilisation dépasse le seuil au-delà duquel se produit une congestion [...] Le téléversement de ces modems est alors placé en basse priorité. Selon la sévérité et la durée de la congestion, leur vitesse en amont peut ensuite être ralentie.<sup>71</sup>*

### **Type de trafic touché**

Certains fournisseurs offrent des précisions au sujet du type de trafic touché par les PGTI. Vidéotron, par exemple, affirme n'appliquer des PGTI que sur le trafic en amont de certains services dont les vitesses sont très élevées (des services soit plus de 100 Mb/s).

Rogers indique dans sa politique avoir mis fin depuis 2012 aux mesures appliquées aux applications de transfert de fichier poste-à-poste.

---

<sup>70</sup> Teksavvy, Politique sur les ressources Internet partagées (« Politique RIP »), saisie d'écran du site Web effectuée le 21 juillet 2016.

<sup>71</sup> Vidéotron, Politique de gestion du trafic Internet, saisie d'écran effectuée le 21 juillet 2016.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, certains fournisseurs disent prioriser les applications exigeant une livraison rapide pour éviter une dégradation de ces services.

Plusieurs fournisseurs ne spécifient pas clairement les types de trafic qui sont touchés par leurs pratiques de gestion du réseau. Par contre, certains fournisseurs identifient certaines applications exigeant une livraison rapide comme étant potentiellement responsables d'un usage excessif (et, par conséquent, d'un risque de congestion). Il semble donc très possible que certains fournisseurs ne priorisent pas l'utilisation de ce type d'applications lorsqu'ils imposent des PGTI.

Il nous est arrivé de voir des mentions qui indiquent que le trafic qui pourrait être affecté par les PGTI sera celui d'applications gourmandes en données et/ou qui ne sont pas à délai critique, tel le transfert de fichiers poste-à-poste.

### ***Influence sur l'expérience utilisateur***

Un plus grand nombre de fournisseurs semble avoir tenté de se conformer à cette obligation du cadre réglementaire sur les PGTI de mentionner l'influence de l'application des PGTI sur l'expérience utilisateur qu'aux autres obligations de divulgation. Bien qu'il faille parfois se reporter à leurs actions telles qu'expliquées aux points précédents pour assumer les impacts sur les utilisateurs, plusieurs fournisseurs ont tout de même donné des pistes.

En fait, d'un fournisseur à l'autre, les conséquences divulguées sont extrêmement diverses. D'un côté il y a des fournisseurs qui se réservent des droits extrêmes — en voici un exemple :

*Les abus ou la mauvaise utilisation des Services de Bell peut avoir des incidences sur chaque client de Bell et il s'agit de quelque chose que Bell prend très au sérieux et qui peut entraîner la résiliation de votre Contrat avec Bell, ou mener à des accusations criminelles ou civiles. N'oubliez pas que les Services de Bell comprennent l'Équipement de Bell. En cas de défaut de respecter ces règles, Bell peut modifier, supprimer ou désactiver le logiciel utilisé dans Votre équipement (défini à l'article 44) afin que Votre équipement ne fonctionne plus.<sup>72</sup>*

Évidemment, le fait de mêler les conséquences liées à un usage abusif et celles liées à un usage illégal n'aide pas à comprendre quelles conséquences peuvent s'appliquer plus concrètement dans le contexte d'un service illimité.

---

<sup>72</sup> Modalités de service Bell, document entré en vigueur le 21 février 2016.

Plusieurs, qui prévoient certes des mesures moins extrêmes, semblent toutefois minimiser les impacts négatifs que les PGTI pourraient avoir sur certains utilisateurs, voire même en vanter les avantages sur l'expérience utilisateur globale :

*Nous prévoyons que cette politique aura une influence positive sur l'expérience Internet de nos usagers, nous permettra de stabiliser les prix, et diminuera le coût de la plupart de nos forfaits illimités.*

*La Politique RIP fait appel à la gestion de trafic seulement lorsqu'il y a congestion d'un réseau entre 8h et 2h du matin. Même dans de telles circonstances, la gestion de trafic ne touchera que les usagers ayant utilisé la plus grande proportion de ressources Internet partagées le jour même. Et encore, ces usagers ne verront qu'une gestion minime, restreinte au trafic ayant la moindre dépendance sur un temps de réponse en millisecondes. Aucune de ces mesures n'implique des limites sur la vitesse.*

*Pour la plupart des usagers, ces changements amélioreront l'accès aux ressources Internet partagées pour les applications en temps réel, soit les services Voix sur IP et la diffusion en continu. Ce ne sera qu'une petite catégorie de nos usagers qui connaîtront la gestion de trafic — et la plupart d'entre eux ne le remarqueront pas<sup>73</sup>.*

Ce fournisseur qui fait des efforts pour fournir des renseignements clairs se garde bien de mentionner les possibles impacts de ses pratiques sur les applications exigeant une livraison rapide:

*When a customer is experiencing controlled speeds, the reduced speeds should not affect low bandwidth applications like sending emails, website browsing, and instant messaging applications. Reduced speeds will likely affect the performance and length of time required for applications that can require greater bandwidth like peer-to-peer file sharing<sup>74</sup>.*

Et puis finalement, l'extrait de la politique qui suit pourrait potentiellement être conforme aux obligations imposées par le CRTC, tant sur le plan de la divulgation que sur les obligations techniques :

*En temps normal, tout le trafic Internet est acheminé à pleine vitesse. Lors des périodes de congestion, les Clients ne devraient pas constater de changement au regard de la qualité de leur expérience de navigation lorsqu'ils utilisent des applications sensibles aux délais et temps de transmission. Les Clients utilisant des applications moins sensibles au temps de transmission pourraient remarquer une baisse de leur vitesse de téléchargement en aval ou en amont jusqu'à ce que la congestion temporaire du réseau prenne fin<sup>75</sup>.*

---

<sup>73</sup> Teksavvy, Politique sur les ressources Internet partagées (« Politique RIP »), saisie d'écran du site Web effectuée le 21 juillet 2016.

<sup>74</sup> MTS Internet Data Use Faqs, saisie d'écran réalisée le 28 juillet 2016.

<sup>75</sup> Distributel, Politique d'utilisation acceptable, dernière mise à jour le 1<sup>er</sup> octobre 2014.

## **ii) Obligations techniques**

### ***Des applications sont-elles bloquées ?***

Quelques fournisseurs ont mentionné que, en cas de manquements des consommateurs à divers aspects de leur politique, les services pourraient être interrompus, suspendus ou résiliés. C'est sans doute l'information qui se rapproche le plus d'un avertissement sur la possibilité d'un blocage effectif du service. Dans les faits, aucun fournisseur n'indique dans ses politiques le blocage d'applications spécifiques. Quelques fournisseurs ont indiqué qu'ils se réservent le droit de ralentir les vitesses dans certaines situations, notamment en cas de congestion, mais rien dans la documentation n'indique que ce ralentissement équivaldrait à un blocage. En ce sens, les fournisseurs d'accès à Internet font un peu mieux que les fournisseurs de services sans fil.

### ***Des applications à livraison rapide sont-elles affectées ?***

Il ne s'agit sans doute pas de la majorité, mais certains fournisseurs ne semblent pas exclure dans leurs politiques que des applications exigeant une livraison rapide, puissent être affectées par certaines pratiques de gestion du réseau. Ce pourrait être le cas pour la lecture de vidéo en transit, puisqu'il s'agit d'un usage gourmand en données, et que certains fournisseurs ont indiqué que leurs pratiques pourraient affecter les usages qui nécessitent beaucoup de bande passante. Cependant, nous n'avons vu aucune mention claire qui indiquait, noir sur blanc, que certaines pratiques avaient un effet négatif sur les vidéos en transit. L'omission, chez certains fournisseurs, des vidéos en transit dans la liste des applications qui continueraient d'être fonctionnelles laisse croire que ce pourrait être le cas.

À l'inverse, quelques fournisseurs ont spécifié qu'ils accorderaient la priorité aux applications exigeant une livraison rapide lors de l'application de leurs mesures de gestion et que leurs PGTI n'allaient pas les affecter. Ainsi, il semble possible de garantir le bon fonctionnement de ces usages tout en gérant le réseau.

## **4.2.3 Impression générale donnée par les documents**

Jusqu'à présent, nous avons regardé la documentation promotionnelle indépendamment des politiques des différents fournisseurs, ce qui nous empêchait, à la section sur la documentation promotionnelle, de confronter les impressions générales qu'ils laissaient à la réalité des pratiques des fournisseurs. Suite à l'examen des pratiques dénoncées aux politiques des fournisseurs, le temps est venu de rapporter certaines de nos observations.

Nous avons indiqué plus haut que plusieurs des fournisseurs qui offrent des services illimités ne faisaient mention de leur assujettissement à leurs modalités de services que dans la section des petites écritures qui se trouvent en bas de page sur leur site Internet. Pour plusieurs fournisseurs, le contenu des dites politiques n'entraîne pas directement en contradiction avec la documentation promotionnelle (ou l'impression générale qu'elle laissait). Nous avons toutefois noté quelques exceptions, qu'il vaut la peine de citer ici.

Un des fournisseurs offrait des services illimités sans toutefois en faire une promotion agressive ; cette option se retrouvait dans la documentation promotionnelle, mais sans y être particulièrement mise en évidence. Il n'en demeure pas moins que l'inclusion aux politiques de la décharge de responsabilité qui suit pose problème dans le cadre de l'offre d'un service illimité :

*3.8 Le Client convient que les services Internet de TELUS et l'utilisation de ces services de façon dite « illimitée » réfèrent seulement au temps d'utilisation et sont fondés sur une utilisation intermittente. Malgré toute disposition à l'effet contraire, TELUS se réserve le droit d'imposer certaines conditions et limites raisonnables à l'utilisation de l'un ou l'autre des services Internet par la clientèle de TELUS, notamment en ce qui a trait au total combiné de gigaoctets par mois en amont et en aval.<sup>76</sup>*

À notre avis, il ne s'agit pas de ce à quoi les consommateurs s'attendent de services dits illimités, qui doivent l'être en tout point, et non seulement dans le temps. Un fournisseur ne peut, à notre avis, offrir des services illimités et redéfinir dans ses politiques le sens ou la portée de ce terme. Permettre une telle pratique entrerait en contradiction flagrante avec l'interdiction de faire des représentations trompeuses qui se trouve notamment aux lois de protection du consommateur, la qualification du caractère des représentations reposant sur l'impression générale et sur le sens littéral des termes.

Nous avons vu à deux reprises des fournisseurs qui semblent évoquer dans leurs politiques la possibilité d'imposer des frais supplémentaires en lien avec la fourniture d'un service illimité : une fois pour les services sans fil et une fois pour les services d'accès à Internet. Bien que les services d'accès à Internet ne soient pas assujettis au Code SSF, qui interdit une telle pratique (soit l'imposition de frais de dépassement pour un service illimité) pour les services sans fil, il n'en demeure pas moins qu'une telle pratique pourrait, nous semble-t-il, être contestée vu la contradiction apparente avec les différentes obligations relatives aux représentations. En effet, si des frais peuvent être facturés pour une utilisation importante, on ne respecte plus, à notre avis, l'impression générale qui se dégage des documents promotionnels quant au caractère illimité du service, pas plus que le sens littéral du terme. La possibilité que le fournisseur se réserve le droit d'imposer des frais d'usage supplémentaire pour un service annoncé comme étant illimité nous apparaît aussi comme étant un renseignement assez important pour que l'on puisse reprocher au commerçant de le passer sous silence dans quelque représentation que ce soit.

Il ne semble heureusement pas s'agir d'une pratique particulièrement répandue sur le marché ; mais plutôt que d'être rare, elle ne devrait simplement pas exister. Évidemment, il est difficile de savoir si ces fournisseurs se sont adonnés aux pratiques énoncées dans leurs politiques, mais, malgré tout, les simples mentions qui prévoient qu'ils se réservent le droit de le faire sont déjà préoccupantes.

---

<sup>76</sup> Modalités et conditions générales des produits et services filaires de TELUS, en vigueur le 23 mai 2015.

Par ailleurs, bien que plusieurs fournisseurs se réservent le droit de ralentir le service pour gérer un usage excessif ou pour assurer une bonne gestion du réseau, leurs divulgations ne nous permettent pas de déterminer clairement dans chaque cas si les pratiques sur le marché constituent des limites importantes à l'illimité. L'annonce de certains ralentissements, jusqu'à un niveau aussi bas que 16 kb/s, laisse supposer qu'il peut s'agir d'un véritable problème. Quelques fournisseurs indiquent d'ailleurs que, suite au ralentissement, certaines applications seront inutilisables.

Par contre, les fournisseurs qui se réservent le droit de s'adonner à des ralentissements n'utilisent pas tous le terme « illimité ». Des termes analogues, qui dans certains cas, qui peuvent paraître un peu moins trompeurs, sont parfois utilisés par les fournisseurs, ce qui pourrait être un peu moins problématique sur le plan de l'impression générale.

Nous nous devons de souligner qu'il est particulièrement difficile de statuer hors de tout doute sur la qualité des représentations des fournisseurs alors que plusieurs d'entre eux regroupent dans les PUA et les modalités de services toutes les politiques qui peuvent être appliquées, qu'elles concernent ou non les PGTI et l'usage excessif. Tous les sujets couverts (usage illégal, diffamatoire, etc.) devraient idéalement être traités dans des sections distinctes de celles qui concernent les PGTI. De plus, les mesures générales de gestion du trafic et celle qui cible un consommateur en fonction de son usage devraient se trouver dans des sections distinctes, afin que le consommateur puisse savoir précisément quelles dispositions ou mesures s'appliquent aux différents usages.

Alors : que penser de la qualité des représentations des fournisseurs ? A-t-on affaire à des cas flagrants de représentations trompeuses ? Il est difficile de répondre simplement à ces questions.

La question n'est pas liée simplement aux représentations.

Une meilleure conformité aux obligations de transparence prévues au cadre réglementaire sur les PGTI pourrait certainement aider les consommateurs à mieux connaître et comprendre les limites de leurs services, et les autorités concernées à identifier plus facilement à partir de politiques claires les pratiques techniques problématiques. Dans l'état actuel des choses, nous dénonçons les larges pouvoirs discrétionnaires que se réservent certains membres de l'industrie, mais tant que les consommateurs ne formuleront pas de plaintes à ce sujet, il sera difficile de confirmer si oui ou non certaines pratiques du marché méritent une intervention.

Il va sans dire que le fait de prévoir la possibilité d'appliquer des ralentissements qui nuisent à l'utilisation de certaines applications peut à notre avis être problématique ; il s'agit là de limites auxquelles des services dits illimités ne devraient jamais être assujettis.

Ainsi, le marché se décline en différentes teintes de gris. Si, dans plusieurs cas, il est difficile de déterminer si les représentations d'un fournisseur sont honnêtes ou non, il y a quand même régulièrement place à l'amélioration.

## **5 Perspectives des consommateurs**

---

### **5.1 Sommaire méthodologique**

L'analyse de la documentation promotionnelle des fournisseurs et de leurs politiques accessibles en ligne nous a donné un bon aperçu de la manière dont les services illimités sont publicisés et à quels types de conditions ils sont assujettis. Cependant, pour avoir une meilleure idée de l'avis et des expériences vécues par les consommateurs, nous avons décidé de les sonder.

Pour ce faire, nous avons collaboré avec une firme spécialisée, Substance Stratégies, pour réaliser un sondage en ligne auprès de 1000 consommateurs canadiens, dont la moitié habite en Ontario, et l'autre au Québec. L'échantillon, composé de répondants de 18 à 74 ans abonnés à des services de télécommunications, représentatif de la population, présente une marge d'erreur de 3,1 %, 19 fois sur 20. Le sondage a été lancé en avril 2017. Le temps médian de complétion était de 8 minutes.

Le but de cet exercice était de demander aux consommateurs s'ils étaient au fait de certains des problèmes que nous avons constatés dans notre étude terrain. Par exemple que certains fournisseurs peuvent imposer des frais additionnels à des services illimités, que des ralentissements, liés ou non à l'usage, peuvent être appliqués sur le service, de même que des interruptions. Nous leur avons aussi demandé s'ils ont rencontré de tels problèmes dans le cadre de leurs services illimités.

De plus, nous les avons interrogés sur leur niveau de connaissance et de compréhension des politiques d'utilisation acceptable. Nous leur avons ensuite présenté des extraits de ces politiques et leur avons demandé d'en évaluer la clarté. Le rapport de la firme avec laquelle nous avons collaboré est en annexe.

### **5.2 Principaux faits saillants**

Soulignons d'emblée que les résultats à certaines questions nous ont semblé assez étonnants.

Notre surprise la plus importante a été que 86 % des répondants ont indiqué être abonnés à au moins un service ou une option illimités parmi les trois services mentionnés dans le sondage (services d'accès à Internet, services sans fil et services interurbains).

Bien qu'une grande proportion d'abonnés à des services sans fil peuvent être abonnés à au moins une option illimitée, vu la popularité des options d'appels et de messages textes sans limites d'usage, les réponses positives étaient plus importantes chez les abonnés de services d'accès à Internet, pour lequel 61,5 % des répondants ont dit être abonnés à un service illimité, ce qui ne colle pas du tout avec les données du rapport de surveillance des communications du CRTC, qui indique que seuls 18 % des ménages canadiens sont abonnés à de tels services illimités.

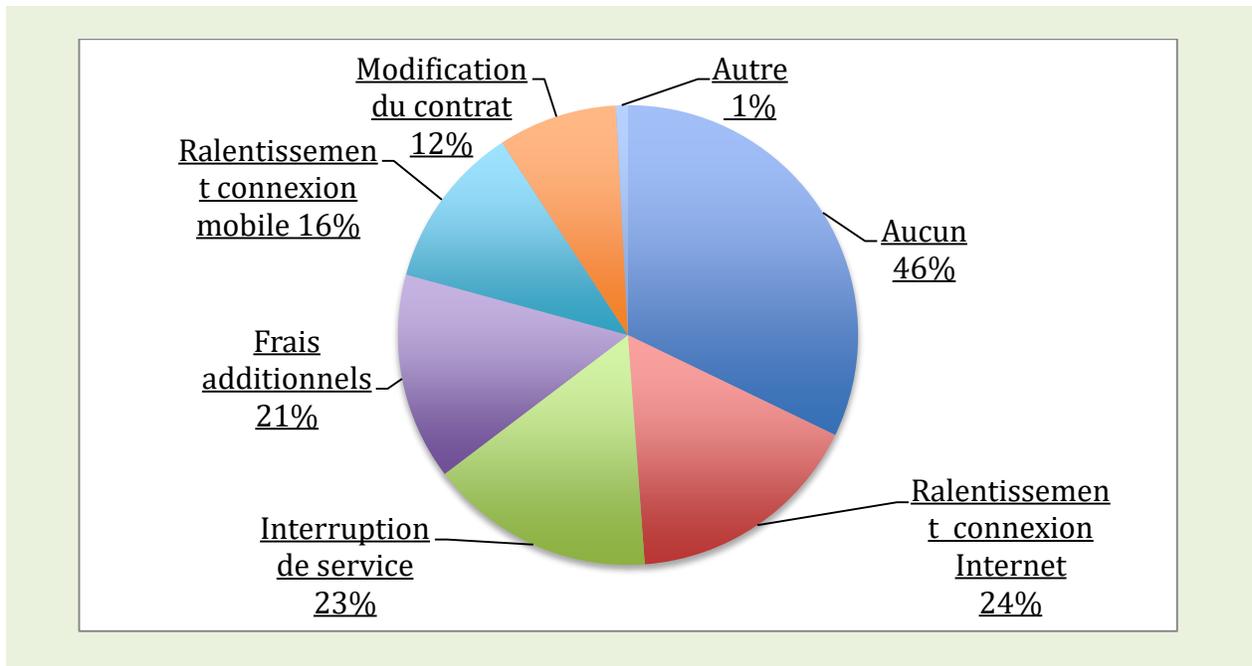
Nous ne pouvons que tenter de deviner la cause d'un tel écart statistique. Les abonnés à l'Internet illimité sont-ils réellement à ce point surreprésentés chez les candidats qui acceptent de compléter des sondages en ligne ? Ou les répondants sont-ils à ce point ignorants du type de service qu'ils ont contracté ? La limite d'usage prévue à leur contrat est-elle à ce point élevée, relativement à ce dont ils font réellement usage, qu'elle disparaît à leurs yeux ? Les abonnés croient-ils disposer d'un service illimité simplement parce qu'ils ne se sont jamais fait imposer de frais d'utilisation supplémentaire ? Toutes ces spéculations doivent malheureusement rester sans réponse. La plus plausible demeure tout de même la méconnaissance des consommateurs, soit du concept de service illimité, soit de la nature du service auquel ils sont abonnés. C'est aussi ce qu'a avancé comme explication la firme de sondage quand nous lui avons fait part de cet écart statistique important.

Nous avons aussi été surpris de constater que la majorité des répondants ne savait pas que des limites peuvent être imposées à des services illimités (seuls 35 % des répondants ont indiqué qu'ils le savaient). Par contre, la surreprésentation, parmi ceux qui ont déclaré avoir lu la politique d'utilisation acceptable de leur fournisseur, des répondants qui étaient au courant de ces limites potentielles ne nous a pas surpris.

Malgré leur méconnaissance du genre de limites qui peuvent, en vertu des politiques des fournisseurs, être imposées à leurs services, plus de la moitié des répondants, soit 54 %, affirme avoir rencontré un problème ce type dans le cadre de services illimités. Les répondants mentionnent notamment des ralentissements de vitesse, des interruptions de service (avec une proportion deux fois plus élevée en Ontario), des frais additionnels, des modifications unilatérales de contrat, etc.

Substance Stratégies indique que l'apparente contradiction « trouve en partie son explication dans le manque d'intérêt des consommateurs à l'égard de la lecture des contrats avec les fournisseurs, mais également à une certaine complexité, voire un certain flou, inhérente à ceux-ci. »

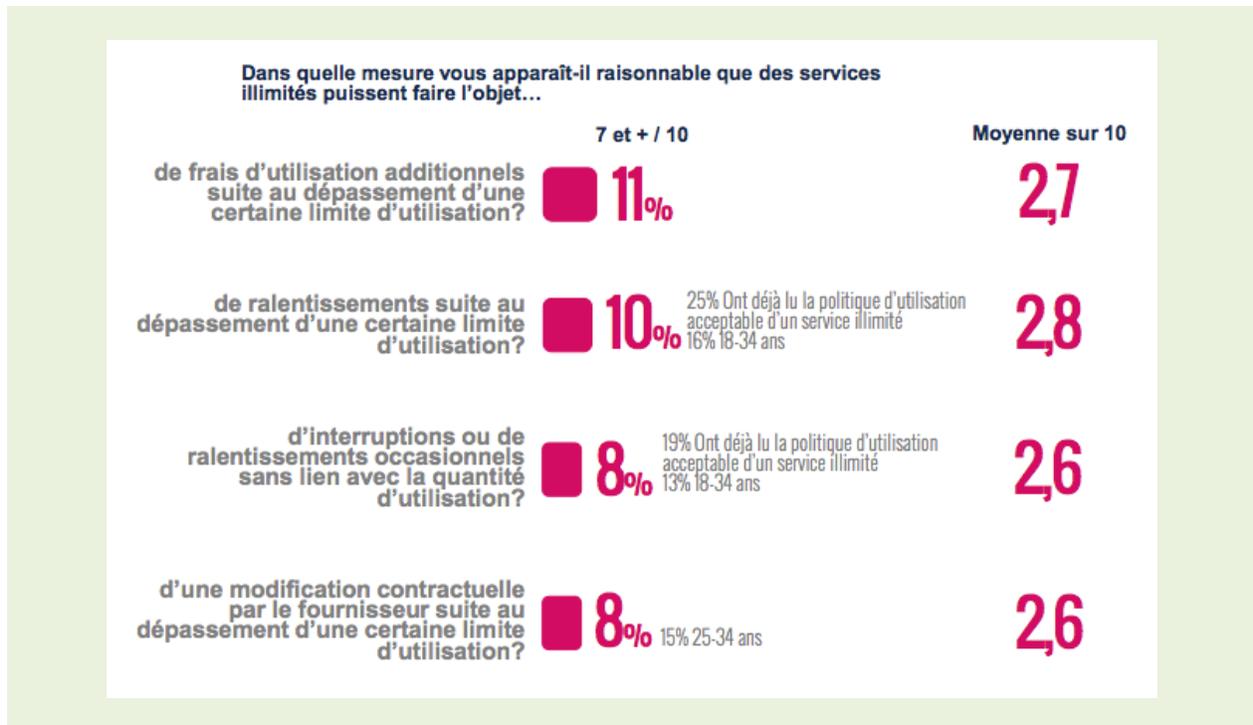
**Tableau 11**  
**Pourcentage de consommateurs**  
**qui ont eu des problèmes avec leurs services illimités**



Il faut évidemment prendre ces données avec des pincettes, puisqu'on peut difficilement se fier aux données sur leur type d'abonnement. Le fait que plus de la moitié des répondants, tous abonnés à des services de télécommunications, aient rencontré ces types de problèmes reste révélateur et cette proportion demeure, en soi, préoccupante.

Constat peu étonnant : une forte majorité des répondants ne considère pas raisonnable que des services illimités puissent faire l'objet de limites comme celles qui ont été exposées plus haut. Nous leur avons demandé d'évaluer, en les notant de 1 à 10, le caractère raisonnable de diverses mesures qui seraient appliquées suite au dépassement de certaines limites d'utilisation dans le cadre d'un service illimité. Au moins 70 % des répondants les ont notées entre 1 et 3, ne les estimant pas du tout raisonnables. En moyenne, les notes ont oscillé entre 2,6 et 2,8. La firme de sondage nous indique qu'il est «relativement rare de constater des résultats aussi polarisés dans des enquêtes d'opinions».

**Tableau 12**  
**Niveau d'acceptabilité des limites**<sup>77</sup>

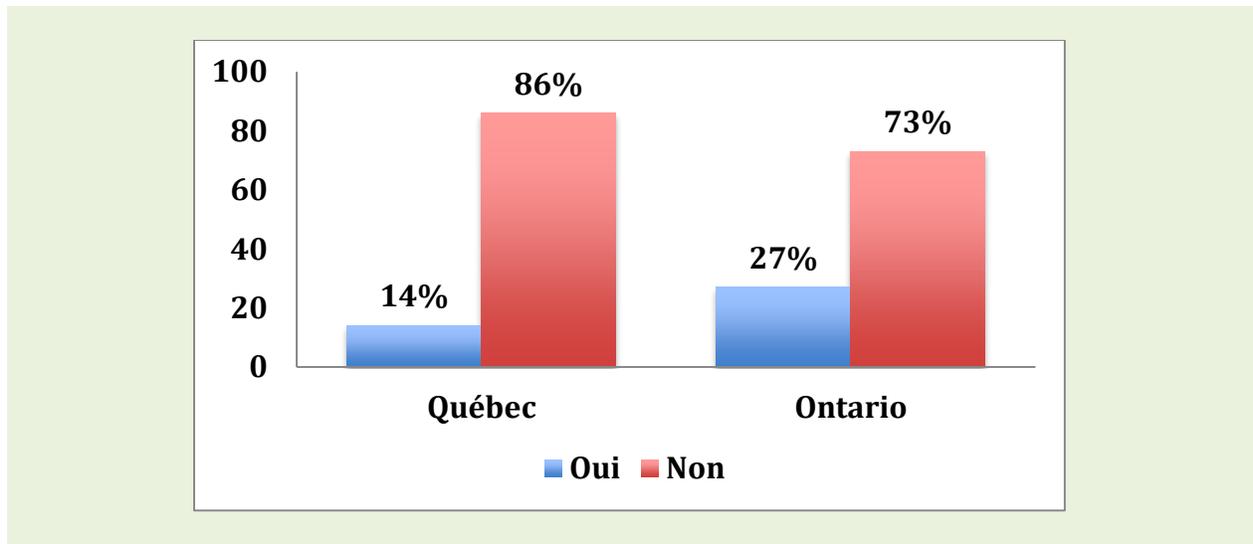


La partie suivante de notre sondage est certainement celle qui présentait pour nous le plus grand intérêt, car elle concerne directement les politiques d'utilisation acceptable des fournisseurs de service. C'est dans ces politiques que les fournisseurs divulguent le plus souvent les limites à leurs services. Comme nous le voyions précédemment, le CRTC a de plus assujéti les fournisseurs à certaines obligations de divulgation à ces politiques, explicitement au Code sur les services sans fil et implicitement dans le cadre réglementaire sur les PGTI.

Nous avons d'abord demandé aux consommateurs s'ils savaient ce qu'est une politique d'utilisation acceptable en ce qui concerne un fournisseur de service. Près de 80 % de l'ensemble des répondants a répondu par la négative, la proportion étant encore plus élevée au Québec, à 86 %. Cela porte à croire que l'existence de ces politiques est virtuellement inconnue des Québécois.

<sup>77</sup> Tiré du rapport de Substance Stratégies.

**Tableau 13**  
**Niveau de connaissance de la politique d'utilisation acceptable**



Il ne semble pas très téméraire d'extrapoler : même si ces politiques sont généralement disponibles sur les sites Web des fournisseurs, peu de consommateurs les connaissent et en prennent connaissance avant, au moment ou même après la conclusion du contrat.

Nous avons demandé à ceux qui ont déclaré savoir ce que sont ces politiques s'ils les avaient lues : 55 % avouent ne pas avoir lu les documents. En somme, à peine plus de 9 % des répondants connaissent ces politiques et les ont consultées.

Lire ces politiques est une chose, les comprendre en est une autre. Nous avons présenté aux répondants des extraits de trois politiques d'utilisation acceptable différentes et leur avons demandé d'en évaluer la clarté, en leur attribuant des notes de 1 à 10, et de nous dire s'ils sauraient comment s'y conformer. Nous avons tenté d'inclure parmi nos choix des extraits plus précis et d'autres qui l'étaient moins, et avons choisi certaines politiques qui, selon notre lecture, n'étaient pas claires, et d'autres qui au contraire, nous apparaissaient plus claires que la moyenne. Nous avons aussi inclus un extrait qui utilise un tableau pour résumer les limites applicables à ses services d'Internet mobile.

Nous reproduisons ici les extraits qui ont été retenus et soumis pour l'évaluation. Chaque répondant s'est vu présenter les trois extraits de deux politiques différentes, et a reçu pour instruction de noter chacun des segments et d'évaluer aussi pour chacun sa capacité à s'y conformer. Les extraits d'une même politique étaient regroupés pour faciliter la compréhension des répondants.

## 5.2.1 Politique # 1

### Extrait 1

Le service Internet résidentiel [du fournisseur] est conçu pour un usage personnel. Le Client ne doit pas utiliser le Service à des fins commerciales. Afin d'assurer un accès juste et proportionnel de son réseau par tous les clients, le Client ne doit pas exploiter de serveurs ou applications à bande passante ou à capacité de charge disproportionnellement élevée en lien avec le Service.

### Extrait 2

Advenant une utilisation disproportionnellement élevée des ressources du réseau [du fournisseur] par le Client, [le fournisseur] pourrait imposer des frais de surutilisation pouvant atteindre cent dollars (100.00 \$) par période de facturation. [...] S'il y a lieu, le Client doit se conformer aux normes actuelles de stockage de données et aux autres limitations du Service. [Le fournisseur] se réserve le droit de modifier les vitesses de transfert de données du Service et les seuils relatifs au transfert de données du forfait sur avis.

### Extrait 3

En outre, le Client est tenu d'éviter que ses activités restreignent, perturbent, gênent, dégradent ou entravent la capacité [du fournisseur] à fournir ses Services et à surveiller les Services, la dorsale, les nœuds de réseau ou tout autre service du réseau.

## 5.2.2 Politique # 2

### Extrait 1

USAGE	TYPE DE PLAN ET COMPLÉMENT	USAGE DOMESTIQUE DES DONNÉES DANS UN CYCLE DE FACTURATION	USAGE DES DONNÉES EN ITINÉRANCE DANS UN CYCLE DE FACTURATION
Téléphone intelligent	Illimité	5GB	-
	Données téléphone intelligent Plans et compléments		-
	Avec compléments premium	10 GB	
Internet mobile	Plans internet mobile illimités	10 GB	-
Téléphone intelligent Internet mobile	Complément itinérance illimitée	-	1 GB

**Extrait 2**

*Compte tenu du taux auquel la plupart de nos clients consomment des données, il est peu probable que vous dépassiez les niveaux d'utilisation des données spécifiés dans cette politique dans un cycle de facturation donné, sauf si vous utilisez des applications de partage de fichiers ou téléchargez des fichiers volumineux sur Internet. Si nous choisissons de ralentir votre vitesse lorsque votre utilisation de données dépasse pour la première fois les seuils décrits ci-dessus, nous la ralentirons à une vitesse de 256 kilobits par seconde pour les téléchargements et 128 kilobits par seconde pour les téléversements. Cela ne devrait pas affecter les applications nécessitant moins de 256 kilobits par seconde de bande passante en téléchargement ou 128 kilobits par seconde en téléversement (telles que la navigation sur le Web, le courrier électronique, la voix sur IP ou les applications de transmission vocale), mais pourrait affecter les performances des applications qui nécessitent normalement une plus grande bande passante (par exemple: Streaming vidéo ou partage de fichiers peer-to-peer).*

**Extrait 3**

*Dans les cas extrêmes, et si vos niveaux d'utilisation des données dans le cycle de facturation applicable continuent d'être élevés et de dépasser les niveaux d'utilisation spécifiés dans cette politique, nous nous réservons le droit de ralentir votre vitesse jusqu'à un maximum de 32 kilobits par seconde en téléchargement et 16 kilobits par seconde en téléversement. À ces vitesses, seules les applications Internet qui ne nécessitent pas l'usage de beaucoup de bande passante ni de performances de diffusion en temps réel (par exemple: la navigation sur le Web, courrier électronique, messagerie instantanée) continueront de fonctionner, mais à une vitesse plus lente. Si nous choisissons de ralentir votre vitesse, nous ne le ferons que jusqu'à la fin du cycle de facturation applicable.*

### 5.2.3 Politique # 3

**Extrait 1**

*Le Client s'engage à faire un usage juste et proportionné des Services et il consent à ce que [le fournisseur] limite l'utilisation de ses Services, au besoin.*

**Extrait 2**

*Le Client convient que les services Internet [du fournisseur] et l'utilisation de ces services de façon dite « illimitée » réfèrent seulement au temps d'utilisation et sont fondés sur une utilisation intermittente. Malgré toute disposition à l'effet contraire, [le fournisseur] se réserve le droit d'imposer certaines conditions et limites raisonnables à l'utilisation de l'un ou l'autre des services Internet par la clientèle [du fournisseur], notamment en ce qui a trait au total combiné de gigaoctets par mois en amont et en aval.*

**Extrait 3**

*Il incombe au Client de se conformer à toutes les lois applicables lorsqu'il navigue dans le réseau Internet, y compris celles relatives au droit d'auteur.*

*Le Client doit notamment :*

- *s'abstenir de faire un usage inapproprié ou non autorisé du service d'accès Internet;*
- *s'abstenir de faire un usage de son service Internet qui restreint, empêche, perturbe, dégrade ou compromet la capacité [du fournisseur] à fournir le service*

À notre grand étonnement, la moyenne générale des notes attribuées à chaque politique varie peu, comme le révèle le tableau qui suit. Même la présentation d'information plus spécifique ou l'utilisation de tableaux n'a pas semblé aider les répondants à bien comprendre les extraits de politiques qui leur étaient soumis. En général, la moyenne de clarté est assez basse, soit autour de 5 sur 10. Et les répondants savent encore moins ce qu'ils devraient faire pour se conformer à ces différentes politiques. On remarquera que, heureusement, les évaluations de la clarté et de la capacité à s'y conformer des différentes politiques suivent des courbes proportionnelles : malgré la difficulté généralisée à le faire, les répondants estiment qu'il leur serait plus facile de se conformer à des politiques plus claires. On retiendra aussi que les différents degrés de difficulté que nous nous étions efforcés de représenter par nos choix n'ont pas entraîné les écarts escomptés dans la compréhension des différents extraits par les répondants.

**Tableau 14**

**Moyenne des notes attribuées aux différents extraits présentés aux répondants<sup>78</sup>**

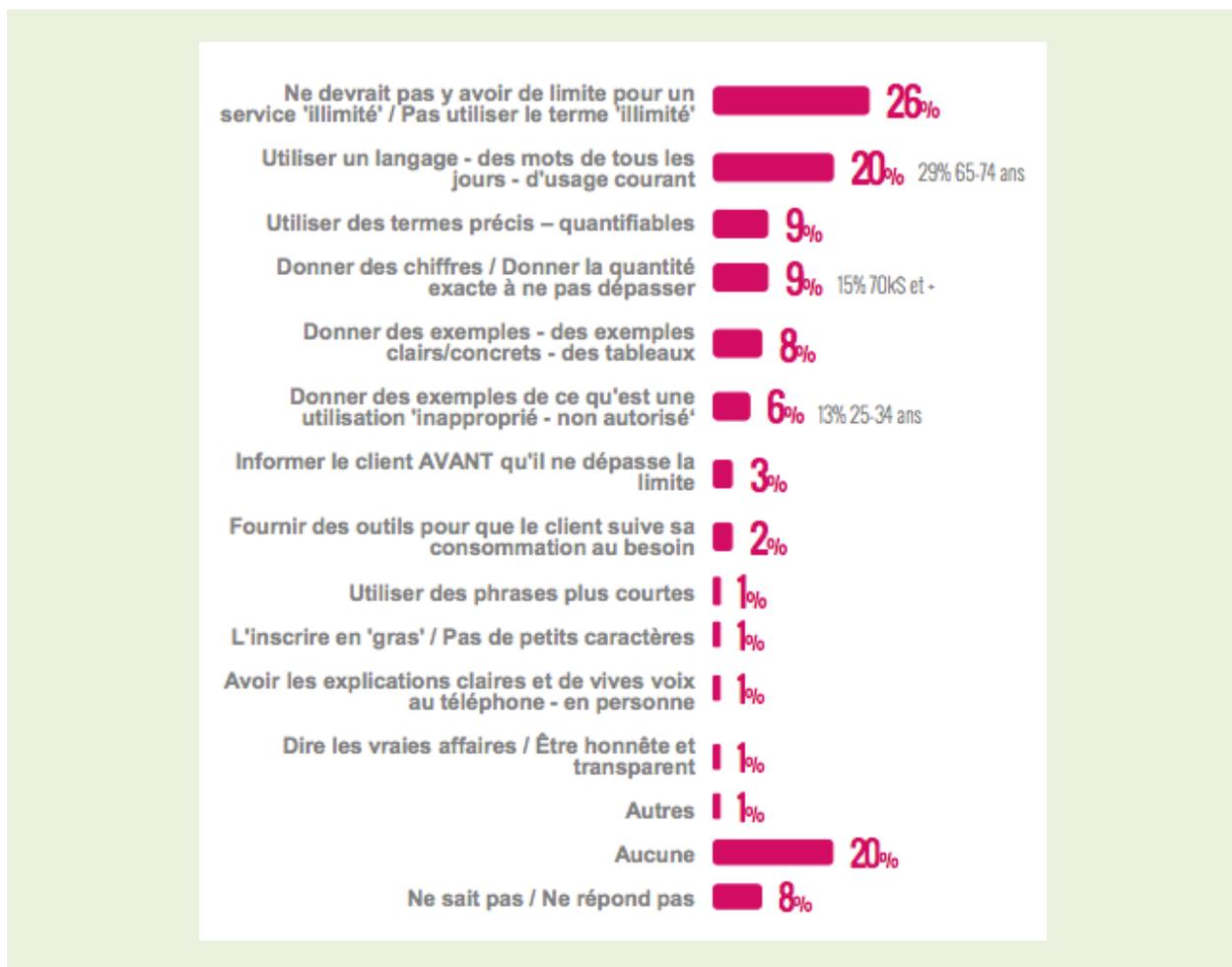
	<b>Vous apparaît-il clair?</b>	<b>Sauriez-vous comment respecter les conditions?</b>
<b>Moyenne des Politiques #1, #2, #3</b>	<b>5,25 / 10</b>	<b>4,71 / 10</b>
<b>Moyenne de la politique #1</b>	<b>5,28</b>	<b>4,81</b>
Politique #1, Extrait #1	5,98	5,60
Politique #1, Extrait #2	5,41	4,73
Politique #1, Extrait #3	4,45	4,09
<b>Moyenne de la politique #2</b>	<b>5,38</b>	<b>4,90</b>
Politique #2, Extrait #1	5,11	4,84
Politique #2, Extrait #2	5,43	4,90
Politique #2, Extrait #3	5,61	4,94
<b>Moyenne de la politique #3</b>	<b>5,09</b>	<b>4,45</b>
Politique #3, Extrait #1	5,23	4,32
Politique #3, Extrait #2	4,55	3,95
Politique #3, Extrait #3	5,50	5,07

<sup>78</sup> Tableau issu du rapport de Substance Stratégies.

À la lumière de ces résultats, on peut seulement arriver à la conclusion que quelque chose cloche dans ces politiques, mais il est difficile de déterminer ce qui pourrait être fait pour les améliorer. Nous avons donc posé la question aux répondants. Pour terminer le sondage, nous leur avons donc demandé s'ils avaient des suggestions pour clarifier les conditions applicables aux services illimités.

Parmi toutes celles qui nous ont été soumises (le taux d'abstention à cette question ouverte a été de 59 %<sup>79</sup>) la réponse la plus populaire a été le commentaire à l'effet qu'un service publicisé comme étant illimité ne devrait pas faire l'objet de limites (26 % des réponses). Par la suite, le reste des suggestions concernait surtout la clarté des politiques : c'est ce que visaient les cinq réponses les plus populaires suivantes, de manière générale ou plus spécifique (définitions, chiffres, tableaux).

**Tableau 15**  
**Avez-vous des suggestions sur la manière de clarifier les limites aux services illimités ?**



<sup>79</sup> Si on inclut dans les abstentions ceux qui ont répondu à la question ouverte pour dire qu'ils n'ont aucune suggestion.

En somme, plusieurs constats peuvent être tirés de ce sondage. Premièrement un nombre élevé de répondants semble être confus relativement aux services et aux politiques applicables. En effet, si les consommateurs, à l'image de ce que semblent refléter les réponses des répondants, peinent à connaître les caractéristiques pourtant déterminantes des forfaits auxquels ils sont abonnés, ils auront de toute évidence beaucoup de difficulté à comprendre les limites, souvent exprimées de manière technique et abstraite, qui peuvent être imposées aux services qu'ils croyaient illimités. L'évaluation par les répondants du niveau de clarté des politiques est une démonstration éloquente du fait que ces types de documents sont difficilement assimilables par le commun des mortels. Même les documents que nous jugions relativement clairs ne l'étaient pas, selon les consommateurs interrogés.

À la lumière de nos résultats, nous ne pouvons que nous interroger sérieusement sur la pertinence de réglementer de la manière actuelle l'information qui est transmise aux consommateurs dans les politiques d'utilisation acceptable, les modalités de services et autres documents contractuels qu'on retrouve en ligne. Si l'on se fie aux réponses reçues, une forte majorité de consommateurs ignorerait l'existence de ces politiques des fournisseurs. Et il est facile de croire que, parmi ceux qui en connaissent l'existence, très peu iront jusqu'à les lire. Bref, on ne peut pas du tout s'attendre à ce que ces renseignements qui sont contenus dans les politiques des fournisseurs soient connus des consommateurs avant la conclusion d'un contrat et qu'ils lui soient utiles lorsqu'il s'agit de faire des choix éclairés. D'où l'importance, à notre avis, de s'assurer que les renseignements importants se retrouvent clairement divulgués dans les documents promotionnels, qui seront plus susceptibles d'attirer l'attention du consommateur pressé.

De plus, nonobstant leur niveau de confusion, les consommateurs ne s'attendent tout simplement pas à ce que les fournisseurs se réservent le droit d'imposer des limites à des services illimités. À la question qui leur demandait des propositions en vue de tenter de clarifier la façon de présenter ces limites, une proportion importante de répondants a plutôt indiqué que les services illimités ne devraient tout simplement pas être limités de cette manière. Par ailleurs, aucune limite présente sur le marché n'a été jugée acceptable par nos répondants. Le terme « illimité » est lourd de sens pour les consommateurs, et son usage ne devrait donc pas être fait à la légère ou à l'encontre du sens littéral et courant du terme.

## 6 Étude de solutions à l'étranger

---

Les problèmes relatifs aux services illimités ne sont pas exclusifs au Canada. En effet, plusieurs consommateurs à l'étranger ont été aux prises avec des problèmes semblables à ceux vécus par les consommateurs canadiens, ce qui a amené plusieurs autorités de réglementation et autorités chargées de l'application des lois à intervenir promptement. Bien qu'il existe d'autres juridictions où de tels problèmes ont été dénoncés et la source de ces problèmes encadrée par les autorités. Nous nous concentrerons ici sur les cas du Royaume-Uni, des États-Unis et de l'Australie.

### 6.1 Royaume-Uni

Les consommateurs du Royaume-Uni ont été confrontés à plusieurs problèmes en lien avec leurs services de télécommunication ; la transparence globale des offres, mais aussi, plus spécifiquement, les offres de services de télécommunication illimités ont fait partie des motifs de plainte prévalents.

Le pays a récemment modernisé ses lois de protection des consommateurs, en regroupant trois de ses anciennes lois en une seule, la *Consumer Rights Act 2015*<sup>80</sup>, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2015. Cette loi de portée générale couvre donc un ensemble d'aspects, notamment au sujet de la qualité des produits, le retour des biens, les réparations, des dispositions au sujet des biens numériques, etc. Dans une section d'application générale, on trouve notamment des dispositions qui obligent les commerçants à rendre suffisamment visibles les dispositions clés du contrat ; le consommateur disposera de recours si le fournisseur tente d'enfourner des frais ou des dispositions importantes parmi les petites écritures du contrat<sup>81</sup>.

Par ailleurs, la même loi spécifie que les renseignements transmis au consommateur avant la conclusion du contrat en font également partie intégrante<sup>82</sup>.

---

<sup>80</sup> La *Consumer Rights Act 2015*, 2015 c.15, remplace la *Sale of Goods Act*, les *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations*, et la *Supply of Goods and Services Act*. Which?, un organisme de défenses des droits des consommateurs, présente sur son site Internet un aperçu des principales dispositions de cette loi. <http://www.which.co.uk/consumer-rights/regulation/consumer-rights-act>. Le texte complet de la loi se trouve sur le site du gouvernement britannique. <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted> (pages consultées le 12 juin 2017).

<sup>81</sup> JACKSON, Mark. Consumer Rights Act 2015 Could Aid Clarity on Broadband Prices, ISPreview, Royaume-Uni, 1<sup>er</sup> octobre 2015 <http://www.ispreview.co.uk/index.php/2015/10/consumer-rights-act-2015-could-aid-clarity-on-broadband-prices.html> Cette disposition se lit en conjonction avec celle qui rend inopposable les clauses abusives. Voir à cet effet: Waller, Rob. The Consumer Rights Act 2015: the end of small print?, Simplification Center, Londres, Royaume-Uni, 5 octobre 2015. <http://www.simplificationcentre.org.uk/2015/10/the-consumer-rights-act-2015-the-end-of-small-print/> (pages consultées le 12 juin 2017).

<sup>82</sup> *Consumer Rights Act 2015*, 2015 c.15, article 11 (4) : *Any information that is provided by the trader about the goods and is information mentioned in paragraph (a) of Schedule 1 or 2 to the Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 (SI 2013/3134) (main characteristics of goods) is to be treated as included as a term of the contract*, et article 12 (2) : *Where regulation 9, 10 or 13 of the Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 (SI 2013/3134) required the trader to provide information to the consumer before the contract became binding, any of that information that was provided by the trader other than information about the goods and mentioned in paragraph (a) of Schedule 1 or 2 to the Regulations (main characteristics of goods) is to be treated as included as a term of the contract.*

Les problèmes relatifs aux représentations quant aux vitesses d'accès à Internet sont revenus à quelques reprises à l'ordre du jour dans ce pays. Encore aujourd'hui, les normes en matière de divulgation semblent insatisfaisantes pour protéger adéquatement les consommateurs ; les démarches entreprises jusqu'à présent par l'autorité de réglementation des télécommunications, l'Ofcom, qui tente de convaincre les membres de l'industrie d'adhérer à un code volontaire, fait l'objet de critiques<sup>83</sup>. De son côté, l'*Advertising Standards Authority (ASA)*, qui administre le code sur la publicité, affirme qu'elle est consciente du problème et, suite à une étude qui traitait des offres de service d'accès « jusqu'à » une vitesse  $x$  et des attentes des consommateurs, elle pourrait envisager de s'y attaquer<sup>84</sup>. Les mesures existantes ont en effet été vertement dénoncées, y compris par le ministre de la Culture, dans la mesure où elles semblent autoriser dans une certaine mesure des pratiques qui équivalent à de fausses représentations<sup>85</sup>.

Sur une note plus positive, toutefois, les mesures qui ont été prises en 2011 pour s'attaquer aux problèmes relatifs aux annonces de vitesse « jusqu'à  $x$  » et aux services illimités ont eu plus de succès sur cette deuxième question. Les lignes directrices de l'autorité de réglementation de la publicité (l'ASA) et du CAP (Committees of Advertising Practice) peuvent permettre de contrôler, dans une certaine mesure, la qualité des représentations faites au sujet des services illimités et la nature des services offerts suite à ces représentations. Si les fournisseurs veulent utiliser le terme « illimité », ils ne peuvent désormais, s'ils veulent éviter les accusations de fausses représentations en contravention au code sur la publicité, imposer de frais d'utilisation supplémentaire aux consommateurs ou suspendre leur service sur la base sur la quantité de données utilisée par l'abonné. Les fournisseurs ne pourront pas non plus imposer sur les services illimités des pratiques de gestion du trafic Internet qui sont susceptibles d'affecter indûment le service du consommateur<sup>86</sup>.

---

<sup>83</sup> BBC. *Broadband speed advertising misleading, say MPs*, BBC News, Royaume-Uni, 16 avril 2016. <http://www.bbc.com/news/uk-politics-36060369> (page consultée le 2 juin 2017).

<sup>84</sup> DAVIS, Jamie. *UK broadband advertising is 'up to' no good*, Telecoms.com, Londres, Royaume-Uni, 17 novembre 2016. <http://telecoms.com/477526/broadband-advertising-claims-to-come-under-scrutiny/> (page consultée le 2 juin 2017).

<sup>85</sup> SWENEY, Mark. *Broadband ad rules are 'complete and utter joke', says culture minister*, The Guardian, Londres, Royaume-Uni, 14 avril 2016. <https://www.theguardian.com/media/2016/apr/14/broadband-speed-ads-culture-minister-ed-vaizey> (page consultée le 2 juin 2017).

<sup>86</sup> ADVERTISING STANDARDS AUTHORITY LTD (ASA). *Changes in advertising of 'unlimited' and broadband speed claims*, ASA / Committees of Advertising Practice (CAP), Londres, Royaume-Uni, 29 septembre 2011. <https://www.asa.org.uk/news/changes-in-advertising-of-unlimited-and-broadband-speed-claims.html> (page consultée le 2 juin 2017).

### Criteria for the use of an “unlimited” claim

“Unlimited” claims are likely to be acceptable provided that:

- The legitimate user incurs no additional charge or suspension of service as a consequence of exceeding any usage threshold associated with an FUP [fair usage policy], traffic management policy or the like; and
- Provider-imposed limitations that affect the speed or usage of the service are moderate only and are clearly explained in the marketing communication.

Provided that they meet these criteria, limitations such as those that fall into the following categories are likely to be acceptable for services advertised as “unlimited”: subscriber-based and application-based traffic management policies, network-wide traffic management policies, and traffic management mechanisms that are under the auspices of an FUP<sup>87</sup>.

## 6.2 États-Unis

On retrouve dans les réglementations fédérales des États-Unis un encadrement assez complet en matière de représentations et en matière de pratique de gestion du réseau. L’ordonnance de 2015 de la Federal Communication Commission (FCC) qui encadre la neutralité du net (*Open Internet Order*<sup>88</sup>) prévoit plusieurs dispositions intéressantes, incluant certaines obligations pour les fournisseurs de service en matière de transparence.

Cette plus récente réglementation de la FCC reprend plusieurs aspects d’un premier *Open Internet Order* adopté en 2010, qui avait hélas été contesté par des membres de l’industrie au motif que le statut des services d’accès à Internet à l’époque ne permettait pas à l’autorité de réglementation d’imposer des conditions de services aussi strictes aux fournisseurs. La Cour d’appel avait donné raison aux fournisseurs sur leur argument juridique, sans toutefois remettre en question le bien-fondé de la réglementation adoptée par la FCC. Le tribunal donnait même dans sa décision quelques pistes à l’autorité de réglementation sur la façon d’assurer une plus grande stabilité juridique à son texte de réglementation, affirmant du même coup la compétence de la FCC sur la réglementation d’Internet<sup>89</sup>. La FCC est donc revenue à la charge avec une nouvelle réglementation en 2015. Nonobstant la menace d’un contexte politique et de nouveaux dirigeants davantage en faveur de la libre entreprise que de la neutralité du Net, ces règlements sont toujours en vigueur ; ces règlements, tout comme le principe même de la neutralité d’Internet, pourraient être sévèrement remis en question à moyen terme<sup>90</sup>.

---

<sup>87</sup> COMMITTEE OF ADVERTISING PRACTICE. *Unlimited ads— Advertising Guidance*, Londres, Royaume-Uni, septembre 2011, 7 pages.

<https://www.asa.org.uk/asset/BDF28A2D%2D27EC%2D4B7B%2DBF3EEA62A7C52830.E4C3F929%2D9CEB%2D4EF3%2D9A1D1A8729EABCC0/> (document consulté le 2 juin 2017).

<sup>88</sup> FCC. *Releases Open Internet Report and Order on Remand, Declaratory Ruling, and Order*, Federal Communications Commission, Washington, DC, États-Unis, 12 mars 2015. <https://www.fcc.gov/document/fcc-releases-open-internet-order/wheeler-statement> (page consultée le 14 juin 2017).

<sup>89</sup> WYATT, Edward, *Rebuffing F.C.C. in ‘Net Neutrality’ Case, Court Allows Streaming Deals*, New York Times, New York, États-Unis, 14 janvier 2014. <https://www.nytimes.com/2014/01/15/technology/appeals-court-rejects-fcc-rules-on-internet-service-providers.html> (page consultée le 5 juin 2017).

<sup>90</sup> Voir notamment :

La réglementation de 2015 est structurée en fonction de trois principes phares :

**No Blocking** : *Il est interdit aux fournisseurs de bloquer quelque accès à des contenus légaux ;*

**No Throttling** : *Il est interdit aux fournisseurs de ralentir ou dégrader quelque accès à des contenus légaux ;*

**No Paid Prioritization** : *Il est interdit aux fournisseurs de prioriser la fourniture de certains contenus ou services en échange d'argent. Contrairement à ce qui est le cas pour les deux autres principes : par définition, aucune exception n'est possible en vertu de la gestion du réseau.*

Un bémol, issu des exceptions au second principe: le blocage et le ralentissement pourront être tolérés par l'autorité de réglementation dans la mesure où ces pratiques constituent de pratiques de gestion du réseau raisonnables. Au sens de ces règles, il est entendu qu'une pratique de gestion du réseau a pour but unique de gérer de manière technique le réseau, et ne peut être une simple pratique de commerce. Une pratique de gestion du réseau est jugée raisonnable si elle permet de manière légitime de gérer le réseau, en tenant compte de ses caractéristiques et de son architecture<sup>91</sup>. Toutes les pratiques de ralentissement ne seront donc pas considérées comme des pratiques raisonnables et autorisées. Verizon, par exemple, qui tentait de justifier à titre de « gestion raisonnable du réseau » une pratique qui consistait à ralentir la vitesse des abonnés à des services illimités pour les inciter à opter pour un forfait aux capacités de données moins généreuses a dû faire marche arrière et mettre fin à cette pratique<sup>92</sup>.

---

BAKKE, Gretchen. *Fight over net neutrality already may be over*, The Gazette, Montréal, 4 janvier 2017.

<http://www.thegazette.com/subject/news/business/fight-over-net-neutrality-already-may-be-over-20170603>

GRANADOS, Nelson. *The Net Neutrality Debate: Why There Is No Simple Solution*, Forbes, New York, États-Unis, 31 mai 2017; <https://www.forbes.com/sites/nelsongranados/2017/05/31/the-net-neutrality-debate-why-there-is-no-simple-solution/#523a1c1e5c67> et DUNN, Jeff. *The new FCC boss has taken his latest shot at today's open-internet laws*, Business Insider, New York, 23 février 2017. <http://www.businessinsider.com/fcc-transparency-rules-small-isp-net-neutrality-order-2017-2> (pages consultées le 5 juin 2017).

<sup>91</sup> FCC. In the Matter of Protecting and Promoting the Open Internet—GN Docket No. 14–28; REPORT AND ORDER ON REMAND, DECLARATORY RULING, AND ORDER Adopted: February 26, 2015, FCC, Washington, DC, États-Unis, 12 mars 2015, 400 pages, par. 32. [https://apps.fcc.gov/edocs\\_public/attachmatch/FCC-15-24A1.pdf](https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-15-24A1.pdf) (document consulté le 5 juin 2017).

<sup>92</sup> *Idem*, par. 33 « Recently, significant concern has arisen when mobile providers' have attempted to justify certain practices as reasonable network management practices, such as applying speed reductions to customers using "unlimited data plans" in ways that effectively force them to switch to price plans with less generous data allowances. For example, in the summer of 2014, Verizon announced a change to its "unlimited" data plan for LTE customers, which would have limited the speeds of LTE customers using grandfathered "unlimited" plans once they reached a certain level of usage each month. Verizon briefly described this change as within the scope of "reasonable network management," before changing course and withdrawing the change. »

## a) **Transparence**

Outre ces trois principes, la Commission a également adopté des règles plus pointues, notamment au sujet de la transparence des offres de service. En effet, les consommateurs dénonçaient notamment le fait qu'il était difficile de connaître les causes de ralentissements de service, ce qui ne leur permettait pas de déterminer si le fait de changer de fournisseurs leur permettrait d'améliorer la qualité de leur accès au réseau. Autre problème : des consommateurs qui s'abonnaient à des services illimités n'étaient pas informés de manière adéquate des politiques de limitation des vitesses qu'appliquaient certains fournisseurs passé un certain niveau d'utilisation. Les consommateurs sont souvent confus lorsqu'ils se font ralentir ou interrompre leur accès sous prétexte d'un usage excessif<sup>93</sup>.

Pour régler certains des problèmes dénoncés, la FCC ordonnera des divulgations adéquates au sujet des prix, incluant, pour les tarifs promotionnels, outre la divulgation des prix, celle de leur durée et du moment de leur expiration. La FCC ordonne aussi des divulgations au sujet de tous autres frais applicables au consommateur, ainsi que leur définition. Elle ordonne aussi des divulgations adéquates au sujet des plafonds de données et des limites permises<sup>94</sup>.

Plus précisément, au sujet de la performance du réseau, le texte réglementaire réitère les obligations pour les fournisseurs de divulguer une description du service, incluant sa technologie, la vitesse attendue, ainsi que des renseignements sur la latence, et le caractère approprié du service pour l'usage d'applications exigeant une livraison rapide. La FCC rajoute dans sa décision de 2015 une obligation de divulgation au sujet de la perte de paquets. Elle ajoute aussi que la description des services doit être fidèle à ce que le consommateur peut recevoir comme service dans sa région de résidence et impose que les renseignements tiennent compte d'un usage fait sur une période de temps raisonnable, incluant l'usage fait pendant les périodes de pointe. De plus, les divulgations au sujet des services mobiles doivent être personnalisées en fonction des technologies<sup>95</sup>.

La FCC spécifie que ces divulgations doivent se trouver sur les sites Web des fournisseurs et dans leurs points de vente. Elle ajoute toutefois une nouvelle obligation d'aviser le consommateur lorsque son usage personnel engendrera l'application d'une PGTI, afin de lui donner la possibilité d'ajuster son usage en conséquence<sup>96</sup>.

---

<sup>93</sup> *Idem*, par. 81 et 163.

<sup>94</sup> *Idem*, par. 164.

<sup>95</sup> *Idem*, par. 65–166.

<sup>96</sup> *Idem*, par. 171.

b) Interventions des autorités de réglementation

Tant la FCC que la Federal Trade Commission (FTC), soit le chien de garde en matière de protection du consommateur et de la concurrence aux États-Unis, sont intervenues en vue de faire appliquer certains de ces principes (ainsi que certains autres) dans le cadre des offres de service publicisées comme *illimitées* par les fournisseurs de services.

Parmi ces interventions, on peut souligner l'enquête entreprise par la FCC sur T-Mobile pour infraction aux obligations de transparence prévues à l'*Open Internet Order* de 2015. Le fournisseur avait imposé une pratique selon laquelle il ralentissait l'accès des 3 % de consommateurs qui se trouvaient parmi les plus gourmands en données. En l'espace de quelques mois, la FCC avait reçu des centaines de plaintes de consommateurs qui disaient ne pas recevoir l'accès illimité auquel ils étaient abonnés. Suite à son enquête, la FCC a conclu que la politique de ralentissement du fournisseur n'était pas adéquatement divulguée aux consommateurs, qui se trouvaient ainsi dans l'impossibilité de faire des choix éclairés.

L'autorité de réglementation et T-Mobile en sont arrivés à une entente dans ce dossier, le fournisseur s'engageant à modifier plusieurs de ses pratiques. Le fournisseur s'est engagé à afficher clairement ses politiques sur son site Internet, dans ses modalités de service et dans la documentation disponible dans les points de vente. De plus, le fournisseur ne peut plus qualifier ses services d'«illimités» si des mesures de ralentissement dépassé un certain seuil d'usage sont imposés aux consommateurs. Le fournisseur s'est aussi engagé de cesser les mesures de ralentissements sur les services des consommateurs abonnés aux services illimités et à ajuster ses pratiques de ralentissement de sorte qu'elles n'empêchent pas les consommateurs d'avoir accès aux vitesses attendues. Les renseignements fournis sur les vitesses offertes ont dû eux aussi être modifiés pour tenir compte des pratiques de ralentissement du fournisseur. Le fournisseur devra aussi aviser les consommateurs lorsqu'ils seront sur le point de se faire imposer le ralentissement du service. T-Mobile devra aussi dépenser pour 35 millions de dollars en rabais pour les consommateurs du service illimité. Le fournisseur devra aussi rehausser la limite d'usage des abonnés à une option d'Internet mobile. T Mobile a aussi dû payer 7 ½ millions de dollars en sanctions pécuniaires ; le fournisseur a en outre versé 5 millions de dollars pour des programmes d'aide au devoir dans des quartiers défavorisés<sup>97</sup>.

Dans un dossier qui porte sur des pratiques similaires de la part d'un fournisseur, la FTC a entamé des poursuites en 2014 contre l'entreprise AT&T pour le ralentissement de services publicisés comme «illimités». La FTC a allégué que l'entreprise n'a pas informé ses clients du fait que leur accès pouvait être ralenti après l'atteinte d'un certain plafond d'usage, qui pouvait être aussi bas que 2 gigaoctets dans une période de facturation.

---

<sup>97</sup> FCC. In the Matter of T-Mobile USA, Inc. - File No.: EB-IHD-15-00018093. Adopted: October 19, 2016, DA 16-1125, FCC, Washington, DC, États-Unis, 19 octobre 2016, 21 pages, pp. 2-3.  
[https://apps.fcc.gov/edocs\\_public/attachmatch/DA-16-1125A1.pdf](https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DA-16-1125A1.pdf) (document consulté le 6 juin 2017).

Les ralentissements pouvaient pour leur part être très sévères : les plaintes des consommateurs rapportaient des ralentissements de l'ordre de 80 à 90 % de la vitesse initiale prévue à leur abonnement. L'entreprise aurait ralenti 3,5 millions de consommateurs distincts plus de 25 millions de fois<sup>98</sup>. La FTC aurait en théorie juridiction en vue d'intervenir selon un cadre législatif plus général que celui de la FCC, notamment parce qu'il s'agirait de pratique commerciale trompeuse<sup>99</sup>.

Pour l'instant, l'autorité de réglementation a eu un peu moins de succès que la FCC, puisque sa poursuite a été déboutée, tout comme le recours collectif sur le même sujet, d'ailleurs, dont la certification a été refusée du fait de l'existence dans les contrats d'une clause compromissoire qui force les consommateurs à régler leurs différends de façon individuelle avec le fournisseur par voie d'arbitrage<sup>100</sup>. Le dossier de la FTC a été rejeté par le tribunal pour des raisons juridictionnelles qui dictaient que c'est la FCC, plutôt que la FTC, qui aurait eu juridiction pour intervenir sur cette plainte, vu le statut de « *common carrier* » de l'entreprise de télécommunication<sup>101</sup>. Cette décision a été portée en appel et le dossier semble suivre un parcours complexe; une nouvelle audition devant la Cour d'appel est prévue pour l'automne 2017<sup>102</sup>. L'entreprise n'est donc pas à l'abri d'autres poursuites, une bonne nouvelle pour les consommateurs, vu l'incertitude qui plane au sujet du maintien des règles de la FCC en matière de neutralité du net à moyen terme.

---

<sup>98</sup> Federal Trade Commission, *FTC Says AT&T Has Misled Millions of Consumers with 'Unlimited' Data Promises*, FTC, Washington, DC, États-Unis, 28 octobre 2014. <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2014/10/ftc-says-att-has-misled-millions-consumers-unlimited-data> (page consultée le 6 juin 2017).

<sup>99</sup> « *The Commission is hereby empowered and directed to prevent persons, partnerships, or corporations, except ... common carriers subject to the Acts to regulate commerce ... from using.... unfair or deceptive acts or practices in or affecting commerce.* » FTC. *Federal Trade Commission Act*, 15 U.S.C. § 45(a)(2), Washington, DC, États-Unis, 49 pages. [https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/statutes/federal-trade-commission-act/ftc\\_act\\_incorporatingus\\_safe\\_web\\_act.pdf](https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/statutes/federal-trade-commission-act/ftc_act_incorporatingus_safe_web_act.pdf)

<sup>100</sup> BRODKIN, Jon., *AT&T defeats class action in unlimited data throttling case*, Ars Technica, Cambridge, Massachusetts, États-Unis, 14 mars 2016. <https://arstechnica.com/tech-policy/2016/03/att-defeats-class-action-in-unlimited-data-throttling-case/> (page consultée le 6 juin 2017).

<sup>101</sup> *FTC v. At&T Mobility LLC*, United States District Court, Californie, États-Unis, 31 mars 2015, 23 pages. <https://buckleysandler.com/sites/default/files/Buckley%20Sandler%20InfoBytes%20-%20FTC%20v.%20AT%26T%20Mobility%20-%20Order%20Denying%20Defs%20Motion%20to%20Dismiss%202015.03.31.pdf> (document consulté le 24 juin 2017).

<sup>102</sup> BUCKLEY SANDLER, LLP. *Ninth Circuit Grants Petition to Hear FTC v. AT&T Appeal En Banc*, Lexology, Londres, Royaume-Uni, 19 mai 2017 <http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=b5b9dce1-4f69-462d-b5c4-48d0403925ba> (page consultée le 6 juin 2017).

### 6.3 Australie

Le cadre réglementaire australien est sans doute celui qui comporte le plus de similitudes avec celui du Canada. L'Australie dispose d'un Code de conduite de l'autorité de télécommunications pour encadrer plusieurs pratiques de commerce, incluant celles qui entourent les représentations des fournisseurs de service et leurs contrats. Le pays dispose aussi de législations en matière de représentation qui peuvent être appliquées par l'autorité chargée de l'application des lois relatives à la publicité. Nous examinerons d'abord le code de conduite pour ensuite survoler quelques interventions relatives à l'application des lois.

#### a) Telecommunications Consumer Protection Code

Il y a quelques années, l'autorité de réglementation des télécommunications australienne, l'Australian Communications and Media Authority (ACMA), a mené des consultations et incité l'industrie à bonifier son Code de conduite, le *Telecommunications Consumer Protection Code (TCPC)*<sup>103</sup>. Ce Code est, en théorie, d'application volontaire, mais la conformité à ce Code est surveillée à la fois par l'ACMA, par le Telecommunication Industry Ombudsman (TIO) et par une unité de surveillance de l'industrie : *Communications Compliance*. Le Code se veut un complément aux autres mesures de protection du consommateur, et notamment à l'*Australian Consumer Law*<sup>104</sup>.

Si on devait comparer le TCPC au Code sur les services sans fil du CRTC (qui s'est d'ailleurs inspiré du premier), on remarquera tout de suite que le Code australien a une portée un peu plus large, puisqu'il couvre les pratiques de commerces et les contrats, mais aussi les représentations et même le service à la clientèle. De plus, les mesures du TCPC touchent tous les services de télécommunications et non seulement les services de téléphonie cellulaire (ce à quoi se limite le Code du CRTC). On pourrait par contre arguer que certaines mesures de protection qui y sont prévues sont moins spécifiques ou progressistes que certaines de celles qui se trouvent au Code sur les services sans fil (Code SSF) du CRTC. Par exemple, on n'y trouve pas de dispositions sur le déverrouillage ou de périodes d'essai, ni de limites à la période au cours duquel des frais de résiliation anticipée peuvent être imposés.

Certaines dispositions du Code australien vont toutefois un peu plus loin, en particulier en ce qui concerne l'offre de services illimités, le Code sur les services sans fil ne faisant qu'effleurer cette question. Ainsi, bien que l'ensemble du Code soit digne d'intérêt, nous nous intéresserons seulement ici aux dispositions qui concernent plus directement ce type de service.

---

<sup>103</sup> AUSTRALIAN COMMUNICATIONS AND MEDIA AUTHORITY (ACMA). Telecommunications Consumer Protections Code, C628:2015, Incorporating Variation No.1/2016, Communication Alliance, ACMA, Sydney, Australie, février 2016, 101 pages.

[http://www.acma.gov.au/~media/Networks/Regulation/pdf/C628\\_2015%20Telecommunications%20Consumer%20Protections%20Code%20pdf.pdf](http://www.acma.gov.au/~media/Networks/Regulation/pdf/C628_2015%20Telecommunications%20Consumer%20Protections%20Code%20pdf.pdf) (document consulté le 6 juin 2017).

<sup>104</sup> ACMA, *The TCP Code*, Communication Alliance, ACMA, Sydney, Australie, 15 avril 2016.

<http://www.acma.gov.au/Industry/Telco/Reconnecting-the-customer/TCP-code/the-tcp-code-telecommunications-consumer-protections-code-acma> (page consultée le 6 juin 2016)

Un peu comme le Code SSF, le TCPC a une disposition générale qui vise à imposer la clarté des communications :

*3.2 Quality of information 3.2.1 A Supplier must provide accurate, relevant and current information to Consumers in a timely manner.*

À notre avis, le TCPC a choisi une approche adéquate en visant non seulement l'exactitude des renseignements, mais aussi leur pertinence et le moment de la transmission : le consommateur a besoin que les renseignements soient transmis en temps opportuns.

Sur une question plus spécifique, qui touche aussi à cette obligation d'informer au bon moment, les limitations à un service doivent déjà se retrouver à la publicité :

*Advertising 4.2.1 Content of Advertising: A Supplier must include any important conditions, limitations, qualifications or restrictions about an Offer in its Advertising of the Offer, to allow Consumers to make informed choices and to avoid Consumers being misled.*

Cette disposition ne spécifie pas la méthode pour transmettre ces renseignements; on en retient que pour que cette obligation atteigne son but, les renseignements devront être aisément accessibles dans toute forme de promotion faite par le fournisseur, pour que le consommateur puisse en prendre connaissance avant de choisir son service, voire son fournisseur.

Afin d'assurer l'atteinte de ces buts, soit informer le consommateur de façon à lui permettre de faire des choix éclairés et éviter de l'induire en erreur, le Code rappelle aux fournisseurs l'importance de l'impression générale qui se dégage d'une publicité. Il précise donc qu'aucun message contradictoire ne doit s'y retrouver, et ce, même dans les petites écritures...

*A Supplier must take the following actions to enable this outcome:*

*(a) Clarity: ensure the principal message and the main terms are captured in the body of the Advertising;*

*(b) Detail: ensure that use of any disclaimers does not negate the principal message and main terms of the Advertising; and*

*(c) Format: take into account the typical amount of time that Consumers are able to view the particular Advertising in deciding how much information to include in the Advertising.*

Plus spécifiquement au sujet des services illimités, le Code prohibe l'usage du terme illimité si quelque limite est imposée au service :

*A Supplier must not engage in the following practices to enable this outcome*

*[...]*

*(b) Unlimited: use the term 'unlimited' or an equivalent term in an unqualified manner when referring to usage, unless the ordinary use of the service in Australia is genuinely unlimited and not subject to exclusions, including exclusions for various types of calls or usage, or selected parts of the network;*

Avouons ici que le fait d'inclure «usage ordinaire» (*ordinary use*) dans la définition laisse perplexe, puisqu'une telle restriction peut effectivement porter à confusion — le consommateur est-il en mesure de savoir à l'avance ce qui est un usage ordinaire selon le fournisseur ? Le fournisseur peut-il apporter sa propre définition dans un document connexe ? Au moins, le Code australien ne cautionne pas ici explicitement l'inclusion de limites systématiques à des services illimités. En fait cette disposition vise plutôt à l'interdire.

## b) Intervention des autorités de réglementation

L'Australian Competition and Consumer Commission (ACCC), soit l'autorité australienne d'application des lois sur la concurrence et la protection du consommateur, est intervenue à quelques reprises en vue d'assainir les pratiques du marché en ce qui a trait aux renseignements promotionnels transmis aux consommateurs.

Bien que cela ne concerne pas aussi directement le caractère illimité des services, l'autorité a publié un document d'information en 2010 afin de clarifier comment l'information au sujet des vitesses d'accès à Internet devrait être publicisée auprès des consommateurs. L'autorité y mentionne notamment que l'information au sujet de la performance du service doit être pertinente et précise, et fournie dans la documentation promotionnelle et les points de services.

L'ACCC rappelle aussi l'importance de l'impression générale que donne la publicité et insiste sur le fait que la divulgation des limites au service ne devrait pas générer de contradiction avec le message principal de la publicité. L'information mise en évidence dans la publicité, notamment la vitesse de transfert de données, doit pouvoir être atteinte pour le consommateur. L'impression générale que donne la publicité ne devrait pas être contredite par une divulgation qui serait moins en évidence. L'autorité recommande aussi de ne pas utiliser de petites écritures dans les publicités, ou de les ramener le plus près possible de l'information qui est mise en évidence et à laquelle elles apportent des précisions, et de s'assurer que leur formulation soit claire, afin de permettre la prise de connaissance adéquate par le consommateur<sup>105</sup>.

---

<sup>105</sup> AUSTRALIAN COMPETITION & CONSUMER COMMISSION (ACCC), *HFC and Optical Fibre Broadband "Speed" Claims and the Competition and Consumer Act 2010 — An ACCC Information Paper*, ACCC, Sydney, Australie, juillet 2011, 13 pages. Voir notamment les par. 2.12, 2.32, 2.33 et 2.37.

<https://www.accc.gov.au/system/files/HFC%20and%20Optical%20Fibre%20Broadband%20Speed%20Claims%20and%20the%20CCA%20-%20Information%20Paper.pdf> (document consulté le 7 juin 2017)

Outre ce document d'information, l'ACCC est aussi intervenue à quelques reprises pour faire cesser des pratiques du marché qui ne respectaient pas les principes des législations qu'elle a pour mandat d'appliquer. Par exemple, en 2011, elle est intervenue contre l'entreprise Optus, qui offrait, publicisés comme illimités, des services d'accès à Internet haute vitesse, des services sans fil mobiles et des services de téléphonie<sup>106</sup>. Or, les services de téléphonie faisaient l'objet d'exclusions et le service d'accès à Internet était ralenti après un usage mensuel de 15 ou 30 gigaoctets, et ce, à 256 kb/s, une vitesse qui rendait plusieurs usages inutilisables, notamment le téléchargement de vidéo, la lecture de vidéo en transit et les appels vidéo. L'ACCC a jugé que l'entreprise agissait en contravention de la *Competition and Consumer Act 2010*.

Le président de l'ACCC était d'ailleurs catégorique :

It is simply unacceptable to make bold headline claims like 'unlimited' and then to bury important conditions or qualifications in the fine print as Optus did in this case. Further, simply disclosing the existence of a condition may not be enough. In this case, the Act also required Optus to explain to consumers the effect of the condition on the functionality of the service being provided<sup>107</sup>.

La Cour fédérale d'Australie a donné raison à l'ACCC et jugé cette pratique commerciale trompeuse. Le fournisseur, qui avait cessé de diffuser cette publicité avant que le jugement ne soit rendu, n'a pas contesté la décision<sup>108</sup>.

Plus récemment, un jugement a été rendu suite à une autre poursuite de l'ACCC, contre l'entreprise TPG qui offrait un service d'accès à Internet publicisé comme illimité. La décision a rappelé certains principes importants des législations et réglementations australiennes pertinentes, notamment le poids de l'impression générale de la publicité et l'importance de mettre les précisions pertinentes à proximité des renseignements principaux d'une publicité. Plutôt que le caractère illimité du service, c'est le prix qui cette fois-ci posait particulièrement problème, puisque celui qui était affiché n'était disponible qu'à des abonnés à des services groupés<sup>109</sup>.

---

<sup>106</sup> CORRS CHAMBERS WESTGARTH. *Accc V Singtel Optus PTY Ltd [2011] Fca 87*, in CORRS in Brief, CORRS, Sydney, Australie, février 2011, 2 pages.

[http://www.corrs.com.au/assets/thinking/downloads/5761837\\_InBrief\\_LT\\_ACCC\\_v\\_Singtel\\_Optus\\_Feb\\_11.pdf](http://www.corrs.com.au/assets/thinking/downloads/5761837_InBrief_LT_ACCC_v_Singtel_Optus_Feb_11.pdf) (document consulté le 7 juin 2017).

<sup>107</sup> ACCC. *Optus "unlimited" advertisements declared misleading and deceptive*, ACCC, Sydney, Australie, 4 février 2011. <https://www.accc.gov.au/media-release/optus-unlimited-advertisements-declared-misleading-and-deceptive> (page consultée le 7 juin 2017).

<sup>108</sup> COMPUTERWORLD STAFF (Computerworld). *Optus loses unlimited broadband dispute*, Computer World, North Sydney, Australie, 4 février 2011. [https://www.computerworld.com.au/article/376550/optus\\_loses\\_unlimited\\_broadband\\_dispute/](https://www.computerworld.com.au/article/376550/optus_loses_unlimited_broadband_dispute/) (page consultée le 7 juin 2017).

<sup>109</sup> BATTERSBY, Matthew & Kirsten WEBB. *Advertising and the ACL: Fine print couldn't save TPG Internet in the High Court*, Clayton UTZ, Sydney, Australie, 19 décembre 2013. <https://www.claytonutz.com/knowledge/2013/december/advertising-and-the-acl-fine-print-couldn-t-save-tpg-internet-in-the-high-court> (page consultée le 7 juin 2017).

### c) Conclusion

Plusieurs normes à l'étranger ont en commun le fait qu'il faut tenir compte de l'impression générale de la publicité pour évaluer si on a affaire ou non à un cas de fausse représentation. Comme ce principe existe déjà dans les lois au Canada, il est un peu étonnant que certaines pratiques de commerce ici n'aient pas fait l'objet du même niveau d'intervention des autorités de protection compétentes.

Par ailleurs, la pratique qui consiste à dégrader ou à ralentir le service de sorte que certaines applications ne soient plus utilisables est une situation inacceptable pour les autorités de réglementation de plusieurs pays. Un service qui est annoncé comme étant « illimité » se doit d'être illimité dans sa nature. Prohiber l'imposition de frais d'utilisation supplémentaires ne suffit pas. Les pratiques de gestion du trafic Internet ne devraient pas avoir pour effet d'empêcher l'accès à quelconques applications que le consommateur pourrait vouloir utiliser. En général, chez ces autorités de protection, aucune limite n'y sera acceptée : si un service a des limites, le fournisseur ne peut pas utiliser le terme « illimité » pour en faire la promotion.

Notons aussi que lorsque des limites sont acceptables, on retrouve dans toutes les juridictions étudiées certains principes et méthodes qui visent à assurer que le consommateur soit avisé de ces limites et des PGTI pouvant s'appliquer à leurs services. Ces mesures reposent peu sur la politique d'utilisation acceptable, mais davantage sur l'importance que les documents promotionnels soient honnêtes et complets, et que les renseignements puissent aussi être transmis dans les points de vente. Des obligations qui imposent au fournisseur d'être proactif sont aussi de mise : notamment aux États-Unis, où le fournisseur doit aviser le consommateur lorsqu'il impose une PGTI qui est directement provoquée par son utilisation.

En somme, bien que les autorités de réglementation soient généralement sensibles à la nécessité de laisser aux fournisseurs une certaine liberté lorsqu'il s'agit de gérer le trafic sur leurs réseaux, il reste toutefois un principe de base : un service illimité ne doit pas comporter de limites importantes. Les autorités ont trouvé plusieurs solutions pour concilier les intérêts des entreprises et ceux des consommateurs, et elles sont intervenues régulièrement lorsque des entreprises ont transgressé les règles. Plusieurs des mesures de protection adoptées et des gestes posés par ces autorités peuvent certainement servir d'inspiration en sol canadien, puisque les problèmes relatifs aux services illimités sont assez similaires sur tous ces territoires.

## **7 Consultation des parties prenantes**

---

Après avoir terminé l'ensemble de notre recherche, nous souhaitons affiner nos recommandations au moyen d'une enquête auprès des parties prenantes. Pour ce faire, nous avons rédigé un document qui a repris brièvement quelques faits saillants de notre enquête terrain, de notre sondage auprès des consommateurs et de notre recherche de solutions à l'étranger. Nous avons présenté ces renseignements en guise de mise en contexte à différentes sections de notre questionnaire. Le document synthèse est joint en annexe au présent rapport<sup>110</sup>.

Pour avoir accès à un ensemble de perspectives, nous avons consulté les principales entreprises de services de télécommunications au Canada, les autorités de réglementation et de traitement des plaintes en matière de télécommunications et de concurrence, et les autorités provinciales de protection du consommateur<sup>111</sup>. Nous leur avons acheminé une invitation et notre questionnaire, et avons fait une relance.

Nous avons déjà fait de tels exercices de consultation dans le passé, mais le taux de succès est assez variable d'une année ou d'un sujet à l'autre. Malheureusement, le taux de participation fut très bas : aucun membre de l'industrie n'a accepté de répondre à nos questions, ni aucune autorité de réglementation fédérale. Seules quelques autorités de protection du consommateur ont répondu à certaines parties de notre questionnaire : celles de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Nouveau-Brunswick et du Nunavut. Deux provinces ont dit ne pas pouvoir répondre au questionnaire parce qu'elles n'ont pas récolté suffisamment de renseignements au sujet des plaintes relatives à des services illimités pour être en mesure de répondre de manière détaillée à des questions à ce sujet<sup>112</sup>.

Les autorités de protection du consommateur qui ont répondu ont majoritairement fourni des renseignements très brefs sur leurs perspectives en la matière. En somme, cette étape de notre recherche ne nous a pas permis d'obtenir beaucoup de renseignements additionnels.

Nous résumerons ici les quelques éléments qui nous ont été transmis dans le cadre de cette enquête.

---

<sup>110</sup> Voir l'annexe 2.

<sup>111</sup> Nous avons envoyé une invitation à Bell, TELUS, Rogers, Vidéotron, Sasktel, MTS, Freedom Mobile, Distributel, Teksavvy, Eastlink, Cogeco, au CNOC, l'Independent Telecommunications Providers Association, au CRTC, au CPRST, au Bureau de la concurrence, ainsi qu'à tous les offices provinciaux et territoriaux de protection des consommateurs.

<sup>112</sup> Le Québec et l'Ontario.

## **7.1 Problèmes des consommateurs en matière d'information**

Nous avons demandé aux répondants si à leur avis, l'information offerte sur le marché permet aux consommateurs de faire des choix éclairés, en ce qui a trait aux services illimités.

Les réponses à ce sujet étaient assez brèves, puisque les autorités de protection du consommateur ne reçoivent en général pas beaucoup de plaintes spécifiquement au sujet du caractère illimité de services de télécommunications. Certaines ont indiqué orienter les consommateurs vers des recours fédéraux, notamment auprès du CPRST, et ont indiqué ne pas toujours analyser en profondeur les plaintes, surtout lorsqu'elles relèvent d'une autre entité.

Le Nunavut nous a pour sa part rappelé l'absence de concurrence dans sa région et les sévères limites mensuelles imposées au transfert de données.

## **7.2 Comment mieux informer les consommateurs**

Nous avons demandé aux répondants de quelle manière on pourrait s'assurer que l'information transmise aux consommateurs soit claire.

Le Nouveau-Brunswick rappelle l'importance de divulguer clairement les conditions de service dans les contrats et la documentation promotionnelle. Il suggère même que les limites à l'illimité, tout comme les autres conditions contractuelles, soient divulguées avant la conclusion du contrat. La Saskatchewan fait une recommandation similaire : soit que les modalités principales du contrat fassent toutes l'objet d'un paraphe par le consommateur à la conclusion du contrat.

Le Nunavut insiste sur la nécessité de rendre l'information accessible au moyen de plusieurs méthodes : brochures, sites Web, médias sociaux, etc.

L'Alberta indique comme éléments clés que les renseignements doivent être rédigés en langage simple, que les textes doivent être brefs et que les avis doivent être transmis en temps opportun, par exemple pendant que le consommateur utilise le service et qu'il est sur le point d'atteindre une limite. L'information publicitaire doit être exacte et les modalités importantes du contrat doivent faire l'objet de divulgations au moment de sa conclusion.

Comme nous n'avons reçu aucune réponse de l'industrie, nous n'avons aucun renseignement additionnel au sujet des PGTI utilisés et des raisons pour lesquelles celles-ci sont utilisées, questions qui faisaient partie de notre enquête. Un fournisseur nous a dirigé vers son site Web pour plus d'information, sans autre détail.

### **7.3 Solutions possibles**

Nous avons finalement interrogé les répondants sur des solutions possibles inspirées des mesures prises par des juridictions étrangères.

Les autorités de protection du consommateur qui ont répondu à notre questionnaire étaient favorables à plusieurs pistes de solutions, notamment sur celles qui consistent à rendre les renseignements sur les PGTI plus accessibles et à aviser le consommateur avant l'imposition d'une PGTI. Les répondants ont aussi appuyé l'idée d'exercer un contrôle sur l'usage du terme « illimité » dans les offres, puisque si des limites y sont imposées, on pourrait alors parler de pratique commerciale trompeuse, et celle de veiller à ce que les petites écritures dans des documents promotionnels n'aient pas pour effet de contredire l'impression générale qu'ils dégagent.

L'Alberta ne souligne que l'usage du terme illimité dans un contexte où le service ne l'est pas, de même que l'usage de petites écritures qui contrediraient l'impression générale d'une publicité sont déjà encadrés dans la province. L'office albertain indique aussi que toute réglementation qui touche les PGTI serait plutôt de compétence fédérale.

En somme, bien que les parties prenantes qui ont participé à la consultation aient peu de renseignements spécifiques au sujet des problèmes que les consommateurs rencontrent avec les services illimités, ils sont tous généralement en faveur des mesures qui permettent d'assurer que l'information transmise au sujet des services est exacte et offerte en temps opportun. Ils sont aussi en faveur de pratiques de commerce qui favorisent la transparence.

## **8 Conclusions**

---

Les services de télécommunications illimités ne sont pas essentiels pour tous les consommateurs : certains pourront aisément se contenter d'un accès limité, une option souvent offerte à des prix plus avantageux. Pour d'autres, les services illimités sont un plus grand gage de certitude : pas de frais surprises, pas de soucis, la possibilité d'utiliser son service à volonté, peu importe le moment du mois. Le CRTC a même reconnu à tous les consommateurs canadiens le droit d'avoir accès à une offre de services illimités. Le développement des réseaux de télécommunications, l'essor de la fibre optique notamment, a permis d'accroître de manière importante la capacité des réseaux. Puisque les réseaux peuvent le permettre, que la demande existe et que ce type d'offre présente un avantage concurrentiel certain aux yeux d'une certaine tranche d'utilisateurs, il est fort probable que cette façon d'offrir les services connaisse un certain essor dans les années à venir.

Or, dans l'état actuel des choses, lorsque de tels services sont offerts, ils font régulièrement l'objet de plaintes : le Code sur les services sans fil du CRTC interdit dorénavant d'imposer des frais pour l'utilisation excédentaire d'un service illimité, mais les consommateurs rapportent que les fournisseurs ne respectent pas leurs promesses, qu'ils modifient le service sans le consentement du consommateur, parfois sous prétexte que des politiques dans des documents légaux cryptiques donnent au fournisseur carte blanche en matière de contrôle du service, qu'ils imposent des ralentissements de service, etc. Notre revue de littérature nous aura montré qu'à quelques reprises, des contrats de service illimités ont été modifiés sans le consentement du consommateur, s'appuyant sur des stipulations à une politique d'utilisation acceptable ou à des modalités de service qui leur donnerait totale discrétion. Or ces documents ne présentent pas toujours clairement les limites qui peuvent être imposées à un service illimité, pas plus que le moment où ces limites trouveront à s'imposer.

Notre étude terrain nous aura permis de constater qu'il existe différentes zones grises dans les offres des fournisseurs, tant dans le contenu promotionnel que dans leurs politiques. L'utilisation des mentions en petits caractères reste courante. Les redéfinitions dans les politiques de termes qui semblaient pourtant clairs se trouvent encore.

Nous avons quand même vu certaines offres promotionnelles de services sans fil qui évitaient l'usage du terme « illimité » ou qui indiquaient d'une manière relativement visible les limites applicables. Cette évolution pourrait être l'effet du Code sur les services sans fil, qui encadre l'information et l'utilisation du terme « illimité ». Ce n'est qu'avec le temps que l'on pourra juger si ces nouvelles pratiques visent une plus grande transparence ou sont plutôt une façon pour les fournisseurs d'échapper aux règles qui encadrent l'utilisation du terme, dont l'utilisation n'est peut-être pas indispensable si l'impression générale est transmise que le service sera illimité...

Nous n'avons pas remarqué de tels exemples positifs pour les services d'accès à Internet : régulièrement les fournisseurs ne font qu'évoquer, dans les petites écritures, l'existence de leurs politiques, sans en mentionner le contenu. L'existence, les règles d'application, la portée et les effets des limites qui seront appliquées au service dit illimité pourraient bien, ainsi, n'être connus que lorsqu'elles s'appliqueront, à la surprise de l'utilisateur.

Pour les services d'appels interurbains, nous avons constaté l'application de quelques exclusions à des services illimités, mais elles se trouvent régulièrement dévoilées dans les documents promotionnels.

Le contenu des modalités de services nous est apparu particulièrement problématique. Il s'agit bien souvent d'un fourre-tout légal, dans lequel les fournisseurs mettront dans une même section des dispositions qui portent sur l'usage excessif, l'usage illégal (contenu obscène, diffamatoire, attaques informatiques, etc.), l'usage commercial, etc. En fait, non seulement il est difficile d'y repérer les passages sur les limites d'utilisation, mais lorsqu'on parvient à dénicher les passages pertinents, on constate souvent que les renseignements utiles sont noyés avec d'autres renseignements non pertinents, ou alors rédigés dans un langage difficile à comprendre. Pour les services sans fil, les exclusions sont occasionnellement identifiables, mais c'est loin d'être le cas pour les services d'accès à Internet résidentiels, dont les politiques laissent au fournisseur une marge discrétionnaire importante, tant pour la détermination du moment de l'application de ses pratiques de contrôle que pour le choix des pratiques.

Le niveau de conformité au cadre réglementaire sur les PGTI n'est pas optimal pour l'ensemble des renseignements que les fournisseurs ont l'obligation de transmettre aux consommateurs. En fait, l'exercice qui consiste à trouver les réponses à chaque question que pose le cadre réglementaire s'apparente à la proverbiale recherche d'une aiguille dans une botte de foin. À quelques exceptions près, on constate que les fournisseurs ne répondent pas clairement à chacune des questions énoncées au cadre réglementaire, et qu'il faut souvent déduire à partir des indications données par le fournisseur certains éléments d'information. Certains fournisseurs ont visiblement fait des efforts pour expliquer leurs politiques sur l'utilisateur final, mais ce n'est certes pas le cas de tous. De plus, le fait que les renseignements sur les PGTI, des pratiques qui ne doivent servir qu'à contrôler le trafic pour assurer l'intégrité des réseaux, et les renseignements sur les mesures de contrôle liées à l'usage de l'abonné soient abordés dans les mêmes sections ne peut que créer encore un peu plus de confusion pour le consommateur.

Certaines omissions dans les documents nous forcent d'ailleurs à craindre aussi des problèmes de conformité sur le plan technique. Il faut lire entre les lignes : des fournisseurs énumèrent les applications qui ne seront pas affectées par les PGTI, mais vont omettre des renseignements sur certaines applications exigeant une livraison rapide: est-ce que cela veut dire que celles-ci seront dégradées ? Auquel cas, nous avons effectivement affaire à un problème de conformité. De plus, des pratiques de ralentissement sur les services sans fil mobile pourraient non seulement affecter certaines applications, (ce qui semble déjà inacceptable dans le cadre d'un service illimité), mais également en rendre certaines totalement inutilisables. Parfois le service est ralenti à des vitesses extrêmement basses : 32 ou même 16 kb/s. Il ne serait sans doute pas déraisonnable que le CRTC mène une enquête de conformité afin de vérifier si les PGTI déclarées aux modalités de services peuvent véritablement ralentir les applications exigeant une livraison rapide et intervenir, au besoin, de manière diligente.

Le sondage auprès des consommateurs nous a étonné : ils ont encore plus de difficulté que nous le pensions à comprendre les renseignements au sujet de leurs services. En fait, les résultats du sondage nous amènent à penser que plusieurs ne savent pas exactement ce qui est inclus dans leur service et pensent que leurs services sont illimités alors qu'ils ne le sont pas. Le fait d'imposer des obligations d'information, mais de permettre que ces renseignements obligatoires puissent se retrouver relégués aux documents légaux des fournisseurs se révèle donc être une très mauvaise idée: une forte majorité de consommateurs ne sait même pas ce qu'est une politique d'utilisation acceptable, alors que c'est dans ce document que se retrouveront le plus souvent les renseignements sur les limites possibles aux services illimités. Très peu, parmi ceux qui sont au fait de l'existence de ce type de document, iront jusqu'à lire ces politiques ; notre sondage révèle que ceux qui les ont lues étaient proportionnellement un peu plus au fait que les autres du fait que les services illimités peuvent faire l'objet de limites. Il n'est donc pas peine perdue de présenter ces renseignements aux consommateurs, mais il faudrait sans doute repenser l'emplacement de l'information dont on estime important qu'ils prennent connaissance.

Nous avons présenté des extraits des politiques des fournisseurs aux consommateurs qui ont participé à notre sondage: les répondants n'ont pas jugé que les textes soumis étaient clairs et ils ont avoué qu'ils ne sauraient pas comment se conformer aux politiques des fournisseurs sur la base de ces textes. Lorsque les fournisseurs restent cryptiques et utilisent des termes vagues comme «utilisation raisonnable», les consommateurs sont particulièrement confus. À notre grande surprise cependant, quand les fournisseurs font un effort pour présenter des renseignements plus précis et de manière plus claire (par exemple en utilisant un tableau qui indique les plafonds par service), les répondants n'ont pas donné une évaluation vraiment plus positive de leur degré de compréhension ou de leur capacité à se conformer. De toute évidence, les fournisseurs devront faire un effort pour vulgariser au maximum les renseignements qu'ils présentent aux consommateurs. Rappelons aussi qu'à une question ouverte, les répondants ont indiqué qu'il leur apparaissait inacceptable que des services publicisés comme «illimités» puissent faire l'objet de limitations.

Notre étude des solutions à l'étranger nous a permis de relever plusieurs pistes de solutions intéressantes. Il semble que plusieurs autorités ne se fient pas autant que le CRTC aux politiques d'utilisation acceptable pour informer les consommateurs : les renseignements obligatoires doivent être divulgués aux points de vente et directement auprès des consommateurs. L'information doit aussi apparaître à la documentation promotionnelle, et aucune politique ne peut contredire l'impression générale qu'est susceptible de donner une publicité. Le simple fait d'aviser le consommateur de l'existence d'une politique à la documentation promotionnelle est également insuffisant pour s'assurer que le consommateur soit adéquatement informé. Le fait de rendre certaines applications inutilisables du fait de l'imposition d'un ralentissement est également une pratique condamnée par plusieurs autorités de réglementation.

Les quelques parties prenantes qui ont accepté de participer à notre consultation étaient généralement d'accord avec le principe de transparence, et recommandent de s'assurer que les consommateurs sont avisés des limites en temps opportun. Nous avons noté que quelques-unes des solutions trouvées à l'étranger ont déjà un équivalent en sol canadien.

Ces faits saillants ne nous permettent pas de proposer des solutions miracles, mais plutôt un ensemble de mesures qui permettront d'équilibrer les droits des fournisseurs et ceux des consommateurs en matière de limites à l'illimité, et de clarifier l'information offerte aux consommateurs, qui, de toute évidence, n'ont pas les moyens à l'heure actuelle de comprendre tous les renseignements qui leur sont présentés et d'en prendre connaissance en temps opportun. Ainsi, qualifier un service de «illimité» (ou de laisser entendre qu'il l'est) ne devrait pas être si facile : les fournisseurs ont un devoir de fournir en tout temps un service complet aux consommateurs, et d'être proactifs dans leur manière d'informer les consommateurs sur les conditions applicables à leurs services. De plus, les obligations d'information en sol canadien pourraient certainement être rafraîchies.

Toutes les mesures que nous présenterons ont un but commun : mettre fin au labyrinthe de dispositions contractuelles qui ont, sinon pour but, du moins pour effet réel de déjouer les attentes des consommateurs qui veulent simplement avoir accès au service qu'on leur a vendu, et ce, aux conditions qu'ils ont compris qui s'appliqueraient.

## 9 Recommandations

---

- Attendu que l'utilisation mensuelle de données est en constante augmentation chez les consommateurs ;
- Attendu que la proportion d'abonnés à des services d'accès à Internet illimité a augmenté ;
- Attendu que le CRTC a reconnu le droit pour tous les consommateurs d'avoir accès à une offre de services de télécommunications illimités ;
- Attendu que le CRTC et le CPRST ont reçu plusieurs plaintes au fil des années en lien avec les services de télécommunications illimités ;
- Attendu que notre enquête terrain a révélé que le niveau de clarté quant aux limites qui peuvent être imposées aux services illimités dans la documentation promotionnelle pourrait grandement être amélioré ;
- Attendu que notre enquête terrain a révélé des problèmes de conformité flagrants au cadre réglementaire sur les Politiques de gestion du trafic Internet (PGTI) et quelques problèmes de conformité apparents au Code sur les services sans fil ;
- Attendu que notre enquête terrain et notre sondage ont révélé de graves problèmes de clarté des modalités de service et des *politiques d'utilisation acceptable* ;
- Attendu que le cadre réglementaire sur les PGTI n'a pas été examiné depuis 2009, alors que les pratiques du marché et les caractéristiques des réseaux de télécommunications ont changé ;
- Attendu que les consommateurs rapportent plusieurs problèmes avec leurs services de télécommunications ;
- Attendu que les consommateurs sont en désaccord avec le fait que des limites puissent être imposées à des services illimités ;
- Attendu que les consommateurs ne savent pas ce qu'est une politique d'utilisation acceptable et que la majorité des consommateurs ne la liront pas ;
- Attendu que plusieurs mesures ont été adoptées à l'étranger pour encadrer l'usage des PGTI et pour clarifier la documentation promotionnelle ;

### **Union des consommateurs recommande au CRTC :**

1. D'actualiser le cadre réglementaire sur les PGTI, en s'assurant notamment que les renseignements qui sont pertinents pour l'utilisateur final se trouvent de manière suffisamment visible et claire dans la documentation promotionnelle ;
2. D'examiner les PGTI imposées aux services illimités sur le marché pour s'assurer de leur conformité et d'intervenir contre les fournisseurs dont les pratiques ont pour effet de bloquer l'accès à certaines applications ou de dégrader le service ;
3. De consulter les consommateurs afin de déterminer les meilleures manières de leur transmettre des renseignements clairs ;
4. De s'assurer que soient présentés de manière distincte les renseignements au sujet des PGTI générales et les mesures techniques appliquées à certains utilisateurs en fonction de leur usage, ainsi que les limites qui peuvent être appliquées, mais qui ne sont pas en lien avec la gestion du trafic Internet

- Attendu que les documents promotionnels annoncent souvent des services illimités sans mentionner les limitations prévues aux PUA ;
- Attendu que l'impression générale que donnent certains documents promotionnels laisse croire que les services n'ont pas de limites ;
- Attendu que plusieurs autorités de réglementation de la publicité à l'étranger sont intervenues pour assurer que la publicité offerte aux consommateurs relativement aux services illimités soit claire ;

**Union des consommateurs recommande aux autorités de protection du consommateur et au Bureau de la concurrence :**

5. Assurer que l'impression générale que donnent les représentations des fournisseurs de service dans le secteur des télécommunications relativement à des services illimités ne soit pas trompeuse ;
  6. Exiger que des correctifs soient apportés à ces représentations si des limites sont prévues aux PUA des fournisseurs ;
  7. Interdire formellement dans les publicités les petites écritures illisibles, incomplètes ou qui dénaturent le message que donne l'impression générale du document ;
- Attendu qu'un nombre grandissant de fournisseurs offre des services de télécommunications illimités ;
  - Attendu que certains fournisseurs offrent aussi, sans les qualifier expressément «d'illimités», des services sans frais d'utilisation supplémentaire ;
  - Attendu que plusieurs des pratiques de gestion du trafic Internet imposées par les fournisseurs en sol canadien seraient jugées inacceptables dans des juridictions étrangères ;
  - Attendu que le fait, sous couvert de PGTI, de ralentir les vitesses de sorte que certaines applications soient rendues inutilisables ou que le service soit dégradé devrait être formellement interdit;
  - Attendu que les résultats du sondage semblent confirmer que les consommateurs ne connaissent pas tous les limites applicables à l'illimité, et qu'ils ont généralement de la difficulté à comprendre les documents légaux ;
  - Attendu que la seule mention dans des documents comme les politiques d'utilisation acceptable, qui sont d'un accès difficile pour le consommateur, des conditions qui devraient être portées à l'attention du consommateur n'est pas susceptible de les informer adéquatement ;
  - Attendu que les consommateurs ne veulent pas et ne devraient pas se faire imposer de limites à des services publicisés comme illimités ;

**Union des consommateurs recommande aux fournisseurs de services de :**

8. Cesser d'utiliser l'appellation « illimité » pour des services qui imposent des limites autres que les PGTI
9. Limiter l'usage des PGTI à leur seule fonction acceptable, soit éviter ou limiter la congestion sporadique sur les réseaux ;
10. Cesser de recourir uniquement ou prioritairement aux modalités de service ou aux politiques d'utilisation acceptable pour informer les consommateurs des modalités et des conditions qui devraient être portées à leur attention ;
11. Trouver des manières innovantes d'informer les consommateurs des conditions de services applicables à leur contrat, incluant les limites à leurs services, au moyen par exemple d'avis en cours d'utilisation;
12. Revoir la structure des documents et leur langage afin de les rendre accessibles et compréhensibles pour le consommateur moyen.

- Attendu que les consommateurs ne semblent pas tous connaître les caractéristiques précises de leurs services ;
- Attendu que la majorité des consommateurs ne savent pas ce qu'est une politique d'utilisation acceptable ;
- Attendu que les consommateurs ont beaucoup de difficulté à comprendre les politiques en place lorsqu'ils en lisent des extraits ;

**Union des consommateurs recommande aux consommateurs de :**

13. Se familiariser avec les caractéristiques de leurs services afin de s'assurer que ceux-ci sont bien arrimés à leurs besoins et qu'ils correspondent bien à l'offre qu'ils ont acceptée ;
14. Faire preuve de grande vigilance avant de s'abonner à un service publicisé comme étant illimité, en se renseignant directement auprès de son fournisseur, par exemple, pour connaître les limites qui pourraient être applicables ;
15. Ne pas hésiter à porter plainte aux autorités compétentes, notamment le CPRST et les agences provinciales de protection du consommateur, s'ils découvrent après la conclusion du contrat que le service n'est pas conforme à ce qui était publicisé.

## Médiagraphie

---

**AUSTRALIAN COMPETITION & CONSUMER COMMISSION (ACCC).** Sydney, Australie  
*HFC and Optical Fibre Broadband “Speed” Claims and the Competition and Consumer Act 2010 — An ACCC Information Paper*, ACCC, Sydney, Australie, juillet 2011, 13 pages.  
<https://www.accc.gov.au/system/files/HFC%20and%20Optical%20Fibre%20Broadband%20Speed%20Claims%20and%20the%20CCA%20-%20Information%20Paper.pdf>

*Optus “unlimited” advertisements declared misleading and deceptive*, 4 février 2011.  
<https://www.accc.gov.au/media-release/optus-unlimited-advertisements-declared-misleading-and-deceptive>

**AUSTRALIAN COMMUNICATIONS AND MEDIA AUTHORITY (ACMA).** Communication Alliance, Sydney, Australie,  
Telecommunications Consumer Protections Code, C628:2015, Incorporating Variation No.1/2016, février 2016, 101 pages.  
[http://www.acma.gov.au/~media/Networks/Regulation/pdf/C628\\_2015%20Telecommunications%20Consumer%20Protections%20Code%20pdf.pdf](http://www.acma.gov.au/~media/Networks/Regulation/pdf/C628_2015%20Telecommunications%20Consumer%20Protections%20Code%20pdf.pdf)

*The TCP Code*, 15 avril 2016. <http://www.acma.gov.au/Industry/Telco/Reconnecting-the-customer/TCP-code/the-tcp-code-telecommunications-consumer-protections-code-acma>

**BAKKE, Gretchen.** *Fight over net neutrality already may be over*, The Gazette, Montréal, 4 janvier 2017. <http://www.thegazette.com/subject/news/business/fight-over-net-neutrality-already-may-be-over-20170603>

**BATTERSBY, Matthew & Kirsten WEBB.** *Advertising and the ACL: Fine print couldn't save TPG Internet in the High Court*, Clayton UTZ, Sydney, Australie, 19 décembre 2013.  
<https://www.claytonutz.com/knowledge/2013/december/advertising-and-the-acl-fine-print-couldn-t-save-tpg-internet-in-the-high-court>

**BBC.** *Changes in advertising of 'unlimited' and broadband speed claims*, Advertising Standards Authority (ASA) / Committees of Advertising Practice (CAP), Londres, Royaume-Uni, 29 septembre 2011. <https://www.asa.org.uk/news/changes-in-advertising-of-unlimited-and-broadband-speed-claims.html>

### **BELL MTS.**

*“Unlimited Data Plans” false advertising claim* [https://community.mts.ca/mts/topics/-unlimited-data-plans-false-advertising-claim?topic-reply-list\[settings\]\[filter\\_by\]=all&topic-reply-list\[settings\]\[reply\\_id\]=14957703#reply\\_14957703](https://community.mts.ca/mts/topics/-unlimited-data-plans-false-advertising-claim?topic-reply-list[settings][filter_by]=all&topic-reply-list[settings][reply_id]=14957703#reply_14957703)

*Flat rate data plans and Fair Use Policy.* <https://community.mts.ca/mts/topics/unlimited-data-plans-and-excessive-use-policy>

**Bell.** Modalités de services de Bell Mobilité, annexe B : Utilisation responsable des services de Bell, s.d. [http://www.bell.ca/Modalites\\_de\\_service\\_de\\_Bell\\_Mobilite](http://www.bell.ca/Modalites_de_service_de_Bell_Mobilite)

**BENESSAIEH, Karim.** *Internet: les fournisseurs indépendants passent à l'acte*, La Presse, 16 janvier 2016. <http://www.lapresse.ca/techno/internet/201701/16/01-5059879-internet-les-fournisseurs-independants-passent-a-lacte.php>

**BRODKIN, Jon.** *AT&T defeats class action in unlimited data throttling case*, Ars Technica, Cambridge, Massachusetts, États-Unis, 14 mars 2016. <https://arstechnica.com/tech-policy/2016/03/att-defeats-class-action-in-unlimited-data-throttling-case/>

**BUCKLEY SANDLER, LLP.** *Ninth Circuit Grants Petition to Hear FTC v. AT&T Appeal En Banc*, Lexology, Londres, Royaume-Uni, 19 mai 2017. <http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=b5b9dce1-4f69-462d-b5c4-48d0403925ba>

**BUCKNER, Dianne.** *Usage-based billing debate: Bandwidth hogs or business bulls?*, CBC news Business, CBC, Montréal, Canada, 9 février 2011. <http://www.cbc.ca/news/business/usage-based-billing-debate-bandwidth-hogs-or-business-bulls-1.1012198>

**CEFRIO.** *Les jeunes adultes très friands des services de divertissement en ligne au Québec*. 4 mai 2017. <http://www.cefrio.qc.ca/salle-presse/communiqués/les-jeunes-adultes-tres-friands-des-services-de-divertissement-en-ligne-au-quebec/>

**COMMITTEE OF ADVERTISING PRACTICE.** *Unlimited ads— Advertising Guidance*, Londres, Royaume-Uni, septembre 2011, 7 pages. <https://www.asa.org.uk/asset/BDF28A2D%2D27EC%2D4B7B%2DBF3EEA62A7C52830.E4C3F929%2D9CEB%2D4EF3%2D9A1D1A8729EABCC0/>

**COMPUTERWORLD STAFF** (Computerworld). *Optus loses unlimited broadband dispute*, Computer World, North Sydney, Australie, 4 février 2011. [https://www.computerworld.com.au/article/376550/optus\\_loses\\_unlimited\\_broadband\\_dispute/](https://www.computerworld.com.au/article/376550/optus_loses_unlimited_broadband_dispute/)

**CORRS CHAMBERS WESTGARTH.** *Accc V Singtel Optus PTY Ltd [2011] Fca 87*, in CORRS in Brief, CORRS, Sydney, Australie, février 2011, 2 pages. [http://www.corrs.com.au/assets/thinking/downloads/5761837\\_InBrief\\_LT\\_ACCC\\_v\\_Singtel\\_Optus\\_Feb\\_11.pdf](http://www.corrs.com.au/assets/thinking/downloads/5761837_InBrief_LT_ACCC_v_Singtel_Optus_Feb_11.pdf)

**COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE  
TÉLÉCOMMUNICATIONS (CPRST), Ottawa, Canada.**

*Arbitrer les différends. Rapport annuel 2014-2015*, 54 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2014-2015/CPRST-Rapport-Annuel-2014-2015.pdf>

*Moteur de changement positif. Rapport annuel 2013-2014*, 42 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2013-2014/CPRST-Rapport-Annuel-2013-2014.pdf>

*Nous écoutons. Nous aidons. Rapport annuel 2011-2012*, 48 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2011-2012/CPRST-Rapport-Annuel-2011-2012.pdf>

*S'orienter sur une mer de changements. Rapport annuel 2015-2016*, 79 pages. <http://www.ccts-cprst.ca/wp-content/uploads/pdfs/fr/2015-2016/CPRST-Rapport-Annuel-2015-2016.pdf>

**CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES  
(CRTC), Ottawa, Canada.**

*Code sur les services sans fil (Politique réglementaire 2013-271)*, 3 juin 2013.  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/2013-271.htm>

*Décision de radiodiffusion et de télécom 2015-26*, 29 janvier 2015.  
<http://crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-26.htm>

*Décision de télécom 2010-255*, CRTC, 6 mai 2010. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2010/2010-255.htm>

*Décision de télécom 2017-105*, 20 avril 2017. <http://crtc.gc.ca/fra/archive/2017/2017-105.htm>

*Décision de télécom CRTC 2008-108*, 20 novembre 2008.  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-108.htm>

*Politique réglementaire de télécom 2009-657*, CRTC, 21 octobre 2009.  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2009/2009-657.htm>

*Le Code sur les services sans fil simplifié*, art. A1 et A3.  
<http://crtc.gc.ca/fra/phone/mobile/codesimpl.htm>

*Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326*, CRTC, 22 juillet 2015.  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-326.htm>

*Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496*, 21 décembre 2016.  
<http://crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-496.htm>

*Rapport de surveillance des communications*, septembre 2013, 268 pages.  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2013/cmr2013.pdf>

*Rapport de surveillance des communications 2016 : Sommaire exécutif*, dernière modification 27 février 2017. <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2016/cmrs.htm>

*Rapport de surveillance des communications 2016*, s.d., 379 pages.  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2016/cmr.pdf>

**DAVIS, Jamie.** *UK broadband advertising is 'up to' no good*, Telecoms.com, Londres, Royaume-Uni, 17 novembre 2016. <http://telecoms.com/477526/broadband-advertising-claims-to-come-under-scrutiny/>

**DOBBY, Christine.** *Pushing for competitive market, CRTC slashes wholesale fees charged by incumbent ISPs*, The Globe and Mail, 6 octobre 2016. <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/crtc-aims-to-boost-home-internet-competition-with-rate-cut/article32279440/>

**DUNN, Jeff.** *The new FCC boss has taken his latest shot at today's open-internet laws*, Business Insider, New York, 23 février 2017. <http://www.businessinsider.com/fcc-transparency-rules-small-isp-net-neutrality-order-2017-2>

**FEDERAL COMMUNICATIONS COMMISSION (FCC).** Washington, DC, États-Unis.

*In the Matter of Protecting and Promoting the Open Internet*—GN Docket No. 14–28; REPORT AND ORDER ON REMAND, DECLARATORY RULING, AND ORDER Adopted: February 26, 2015, 12 mars 2015, 400 pages. [https://apps.fcc.gov/edocs\\_public/attachmatch/FCC-15-24A1.pdf](https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-15-24A1.pdf)

*In the Matter of T-Mobile USA, Inc. - File No.:* EB-IHD-15-00018093. Adopted: October 19, 2016, DA 16–1125, 19 octobre 2016, 21 pages. [https://apps.fcc.gov/edocs\\_public/attachmatch/DA-16-1125A1.pdf](https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DA-16-1125A1.pdf)

*Releases Open Internet Report and Order on Remand, Declaratory Ruling, and Order*, 12 mars 2015. <https://www.fcc.gov/document/fcc-releases-open-internet-order/wheeler-statement>

*In the Matter of T-Mobile USA, Inc.* DA 16–1125, 9 octobre 2016, 21 pages. [http://transition.fcc.gov/Daily\\_Releases/Daily\\_Business/2016/db1019/DA-16-1125A1.pdf](http://transition.fcc.gov/Daily_Releases/Daily_Business/2016/db1019/DA-16-1125A1.pdf)

**FEDERAL TRADE COMMISSION (FTC).** Californie, États-Unis.

*FTC Says AT&T Has Misled Millions of Consumers with 'Unlimited' Data Promises*, 28 octobre 2014. <https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2014/10/ftc-says-att-has-misled-millions-consumers-unlimited-data>

*FTC v. At&T Mobility LLC*, United States District Court, 31 mars 2015, 23 pages. <https://buckleysandler.com/sites/default/files/Buckley%20Sandler%20InfoBytes%20-%20FTC%20v.%20AT%26T%20Mobility%20-%20Order%20Denying%20Defs%20Motion%20to%20Dismiss%202015.03.31.pdf>

*Federal Trade Commission Act*, 15 U.S.C. § 45(a)(2), 49 pages. [https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/statutes/federal-trade-commission-act/ftc\\_act\\_incorporatingus\\_safe\\_web\\_act.pdf](https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/statutes/federal-trade-commission-act/ftc_act_incorporatingus_safe_web_act.pdf)

**GOVERNEMENT DU CANADA. Ottawa, Canada.**

*Le CRTC consolide son engagement envers la neutralité du Net*. Communiqué de presse, 20 avril 2017. [https://www.canada.ca/fr/radiodiffusion-telecommunications/nouvelles/2017/04/le\\_crtc\\_consolidesonengagementenverslaneutralitedunetlelibre-cho0.html](https://www.canada.ca/fr/radiodiffusion-telecommunications/nouvelles/2017/04/le_crtc_consolidesonengagementenverslaneutralitedunetlelibre-cho0.html)

*Le CRTC établit un fonds pour atteindre de nouvelles cibles en matière de service Internet haute vitesse*. Communiqué de presse, 21 décembre 2016. <http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=1172599>

**GRANADOS, Nelson.** *The Net Neutrality Debate: Why There Is No Simple Solution*, Forbes, New York, États-Unis, 31 mai 2017.

<https://www.forbes.com/sites/nelsongranados/2017/05/31/the-net-neutrality-debate-why-there-is-no-simple-solution/#523a1c1e5c67>  
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2008/dt2008-108.htm>

**IT World Canada.** The fight over usage-based Internet billing, ITWC, Toronto, s.d.

<http://www.itworldcanada.com/the-fight-over-usage-based-internet-billing>

**JACKSON, Emily.** Ottawa upholds CRTC's decision to allow small Internet providers access to high-speed networks, Financial Post, 11 mai 2016. <http://business.financialpost.com/fp-tech-desk/ottawa-upholds-crtcs-decision-to-cap-wholesale-wireless-rates>

**JACKSON, Mark.** Consumer Rights Act 2015 Could Aid Clarity on Broadband Prices, ISPreview, Londres, Royaume-Uni, 1er octobre 2015.

<http://www.ispreview.co.uk/index.php/2015/10/consumer-rights-act-2015-could-aid-clarity-on-broadband-prices.html>

**NUMERAMA.** *Internet illimité : Orange et SFR assignés pour pratiques commerciales trompeuses*, Paris, France, 16 septembre 2010. <http://www.numerama.com/magazine/16797-internet-illimite-orange-et-sfr-assignes-pour-pratiques-commerciales-trompeuses.html>

**BBC.** *Broadband speed advertising misleading, say MPs*, BBC News, Royaume-Uni, 16 avril 2016. <http://www.bbc.com/news/uk-politics-36060369>

**SANDVINE.** Waterloo, Ontario, Canada.

*2016 Global Internet Phenomena Report—North America and Latin America*, s.d. 2016.

<https://www.sandvine.com/resources/global-internet-phenomena/2016/north-america-and-latin-america.html>

*Over 70% Of North American Traffic Is Now Streaming Video And Audio*, 7 décembre 2015.

<https://www.sandvine.com/pr/2015/12/7/sandvine-over-70-of-north-american-traffic-is-now-streaming-video-and-audio.html>

**STURGEON, Jamie.** Taking fire, Bell insists Internet caps suitable for 'vast majority', Financial Post, Toronto, Canada, 31 janvier 2011. <http://business.financialpost.com/fp-tech-desk/taking-fire-bell-insists-internet-caps-suitable-for-vast-majority>

**SWENEY, Mark.** *Broadband ad rules are 'complete and utter joke', says culture minister*, The Guardian, Londres, Royaume-Uni, 14 avril 2016.

<https://www.theguardian.com/media/2016/apr/14/broadband-speed-ads-culture-minister-ed-vaizey>

**UNION DES CONSOMMATEURS (UC)** Limites de téléchargement : le meilleur choix pour les consommateurs?, juin 2014, 135 pages.

[http://uniondesconsommateurs.ca/docu/rapports2014/38-Limites\\_usage-FR.pdf](http://uniondesconsommateurs.ca/docu/rapports2014/38-Limites_usage-FR.pdf)

**WALLER, Rob.** The Consumer Rights Act 2015: the end of small print?, Simplification Center, Londres, Royaume-Uni, 5 octobre 2015. <http://www.simplificationcentre.org.uk/2015/10/the-consumer-rights-act-2015-the-end-of-small-print/>

**WHICH?.** La *Consumer Rights Act 2015*, 2015 c.15, WHICH, Londres, Royaume-uni, s.d. <http://www.which.co.uk/consumer-rights/regulation/consumer-rights-act>

**WYATT, Edward,** *Rebuffing F.C.C. in 'Net Neutrality' Case, Court Allows Streaming Deals*, New York Times, New York, États-Unis, 14 janvier 2014. <https://www.nytimes.com/2014/01/15/technology/appeals-court-rejects-fcc-rules-on-internet-service-providers.html>

## **Lois et règlements cités**

*Code civil du Québec* art. 1432.

*Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, chap. 30, annexe A, art. 14,15 et 17.

*Loi sur la concurrence*, L.R., 1985, c. C-34, art. 52(4) et 74.03(5).

*Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art. 12, 17, 216, 218, 219, 228.

**ANNEXE 1**

---

**Rapport de Substance Stratégies, Sommaires des réponses des consommateurs**



# Services illimités – Sondage web

Rapport de recherche

Présenté à  
le 10 mai 2017

**union**  
des consommateurs

# Table des matières

**3**

Contexte et  
objectifs

**5**

Méthodologie

**7**

Sommaire  
exécutif

**10**

Résultats

**22**

Annexes



**CONTEXTE ET  
OBJECTIFS**

# Sonder les consommateurs québécois et ontariens

- Derrière l'appellation «service illimité» se cachent parfois certaines restrictions liées au niveau d'utilisation qu'en font les consommateurs. Ainsi, en réalité, les services Internet et de téléphonie mobile et résidentielle vendus comme étant «illimités» ne le sont pas toujours.
- Union des consommateurs souhaitait mesurer la notoriété du phénomène auprès des consommateurs québécois et ontariens. Qui plus est, elle désirait connaître l'incidence des situations problématiques vécues avec les fournisseurs et de mesurer le niveau d'acceptabilité perçue des différentes mesures pouvant être prises par ces derniers.
- Finalement, Union des consommateurs était désireuse d'exposer les répondants à des extraits de politiques de fournisseurs afin d'en sonder la clarté perçue, de même que de jauger la capacité présumée des consommateurs à se conformer aux différentes conditions.
- Le présent rapport recense les principaux enseignements de cette étude, réalisée par l'entremise d'un sondage web.

# MÉTHODOLOGIE



# Méthodologie



Méthode de collecte  
**Sondage web**



Groupe cible  
**Populations québécoise et ontarienne d'âge adulte**



Critères d'admissibilité  
**18 à 74 ans**  
**Résidents du Québec ou de l'Ontario**



Taille de l'échantillon  
**1000 répondants** (500 au Québec, 500 en Ontario)



Marge d'erreur statistique maximale pour un échantillon probabiliste de cette taille  
**+/- 3,1%** (19 fois sur 20)



Dates de la collecte de données  
**25 avril au 1<sup>er</sup> mai 2017**



Temps médian de complétion  
**Environ 8 minutes**

# SOMMAIRE EXÉCUTIF



# Sommaire exécutif

- Une forte majorité de consommateurs québécois et ontariens sont touchés par la problématique à laquelle s'intéresse Union des consommateurs.
  - En effet, 86% des répondants déclarent détenir un abonnement illimité à au moins un des trois services évoqués dans ce sondage (Internet, téléphonie mobile, téléphonie résidentielle). Autrement dit, il s'agit d'une question relativement universelle ou, à tout le moins, d'une tendance très prégnante.
- De manière générale, il semble exister une certaine candeur par rapport à la notion de «service illimité» chez les Québécois et les Ontariens.
  - Ces derniers connaissent en effet très peu les limitations potentiellement imposées par les fournisseurs, et ce, en dépit du fait que plus d'un répondant sur deux ait déjà vécu une situation problématique liée à un service illimité.
  - En effet, lorsque l'on expose les consommateurs aux différentes mesures que peuvent prendre les fournisseurs afin de limiter ou d'encadrer la consommation des services vendus comme étant «illimités», plus d'un consommateur sondé sur deux affirme avoir déjà expérimenté l'une de celles-ci avec l'un ou l'autre de leurs fournisseurs de services illimités.

# Sommaire exécutif (suite)

- Les Québécois et les Ontariens désapprouvent de manière presque unanime les différentes mesures que peuvent prendre les fournisseurs de services illimités.
  - En effet, de très faibles proportions de consommateurs perçoivent ces mesures comme étant raisonnables. Il est d'ailleurs relativement rare de constater des résultats aussi polarisés dans des enquêtes d'opinions.
- Les différents extraits auxquels les participants ont été exposés sont manifestement très peu clairs aux yeux de ceux-ci.
  - Cette confusion pourrait avoir des impacts sur le plan comportemental et, incidemment, des conséquences financières, dans la mesure où très peu de répondants avouent qu'ils sauraient comment se conformer aux différentes conditions citées dans ces extraits.

# RÉSULTATS



# Une question universelle

Q1-4-i. Abonnement à au moins un service / à au moins un service illimité, Total, n=1000

# 99,5%

des consommateurs sont abonnés à au moins un service (Internet, téléphonie mobile ou téléphonie résidentielle).

# 86%

sont abonnés à au moins un service illimité parmi les trois (Internet, téléphonie mobile ou téléphonie résidentielle).

96% 35-44 ans  
91% 18-34 ans

Un peu moins de neuf consommateurs québécois et ontariens sur dix sont abonnés à au moins un service illimité.

Cette nette majorité renforce la pertinence de s'intéresser à la problématique des contrats afférents aux services illimités et aux conditions / restrictions y étant incluses.

Q1. Êtes-vous **présentement** abonné à un service...

Q2. À votre connaissance, votre service internet est-il **illimité**?

Q3. À votre connaissance, votre service de téléphonie mobile inclut-il des caractéristiques dont l'utilisation est **illimitée** (ex. textos, appels entrants, appels sortants, accès à Internet, transfert de données, appels interurbains, données en itinérance)?

Q4. À votre connaissance, votre service de téléphonie résidentielle inclut-il un forfait d'appels interurbains **illimités**?

# De manière plus spécifique

Q1-4-i. Abonnement à différents services, Total, n=1000

Abonnés actuels  
(illimité ou non)  
n=1000

Abonnés actuels, illimité

Ex-abonnés, illimité

97%

Internet

59%

67% 35-44 ans  
77% Ont déjà lu la politique  
d'utilisation acceptable d'un  
service illimité

10%

15% 18-34 ans  
15% Non abonnés au tél. rés.

91%

Téléphonie  
mobile

97% 18-34 ans

57%

73% 18-34 ans  
71% Non abonnés au tél. rés.  
68% 35-44 ans  
64% Français

7%

63%

Téléphonie  
résidentielle

83% 55-74 ans  
69% Québec  
68% 70k\$ et +

25%

35% 55-74 ans  
32% Ont déjà vécu une situation  
problématique en lien avec un  
service illimité  
30% 70k\$ et +

17%

26% Non abonnés au tél. rés.  
23% 35-44 ans  
22% Ont déjà vécu une  
situation problématique en  
lien avec un service illimité

Une majorité claire des abonnés aux différents services testés déclare avoir accès à un service illimité.

Si on considère exclusivement Internet, c'est plus des deux tiers des consommateurs (69%) qui sont actuellement abonnés ou qui ont déjà été abonnés à un service illimité. Cette proportion passe à 64% pour la téléphonie mobile et à 42% pour la téléphonie résidentielle.

Q1. Êtes-vous **présentement** abonné à un service...

Q2. À votre connaissance, votre service internet est-il **illimité**?

Q3. À votre connaissance, votre service de téléphonie mobile inclut-il des caractéristiques dont l'utilisation est **illimitée** (ex. textos, appels entrants, appels sortants, accès à Internet, transfert de données, appels interurbains, données en itinérance)?

Q4. À votre connaissance, votre service de téléphonie résidentielle inclut-il un forfait d'appels interurbains **illimités**?

# Des pratiques peu connues

Q5-6. Notoriété des politiques et limites applicables aux services illimités, Total, n=1000

**35%** 40% 18-34 ans  
n=1000

savent que les politiques des fournisseurs peuvent prévoir des limites d'utilisation applicables aux services illimités

## Saviez-vous que les services illimités peuvent faire l'objet...

de frais additionnels?



**39%**

69% Ont déjà lu la politique d'utilisation acceptable d'un service illimité  
51% 18-24 ans

de ralentissements de la vitesse de la connexion Internet selon le taux d'utilisation?



**39%**

73% Ont déjà lu la politique d'utilisation acceptable d'un service illimité  
46% Hommes

d'interruptions de service?



**37%**

49% Ontario  
44% Ont déjà vécu une situation problématique en lien avec un service illimité

de modifications du contrat par le fournisseur?



**35%**

63% Ont déjà lu la politique d'utilisation acceptable d'un service illimité  
40% 35-44 ans

De manière générale, seul un peu plus du tiers des répondants savait que les politiques des fournisseurs peuvent prévoir des limites d'utilisation applicables aux services illimités.

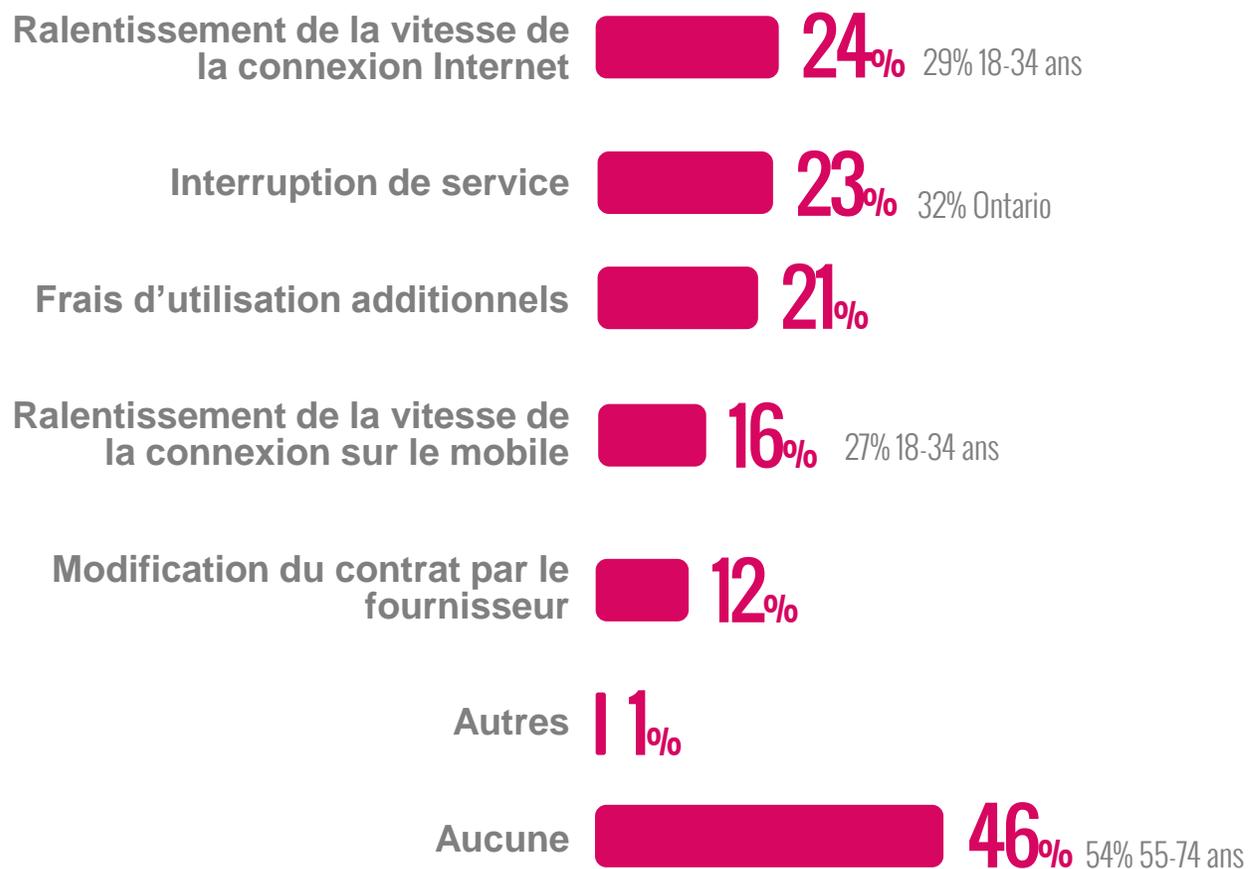
Lorsqu'on les questionne sur les mesures plus spécifiques que peuvent prendre les fournisseurs, les taux de notoriété oscillent entre 35% et 40%.

Dans tous les cas de figure, on peut donc affirmer que cette question est relativement méconnue des Québécois et des Ontariens. On peut avancer à ce sujet qu'il existe une certaine candeur par rapport à la notion de «service illimité».

# Plus d'un abonné sur deux

Q7. Situations problématiques vécues en lien avec les services illimités, Abonnés ou ex-abonnés à au moins un service illimité, n=906

## Situations problématiques vécues



Plus d'un abonné ou ex-abonné à un service illimité sur deux a déjà vécu au moins l'une des situations négatives liées à l'utilisation de l'un de leurs services illimités.

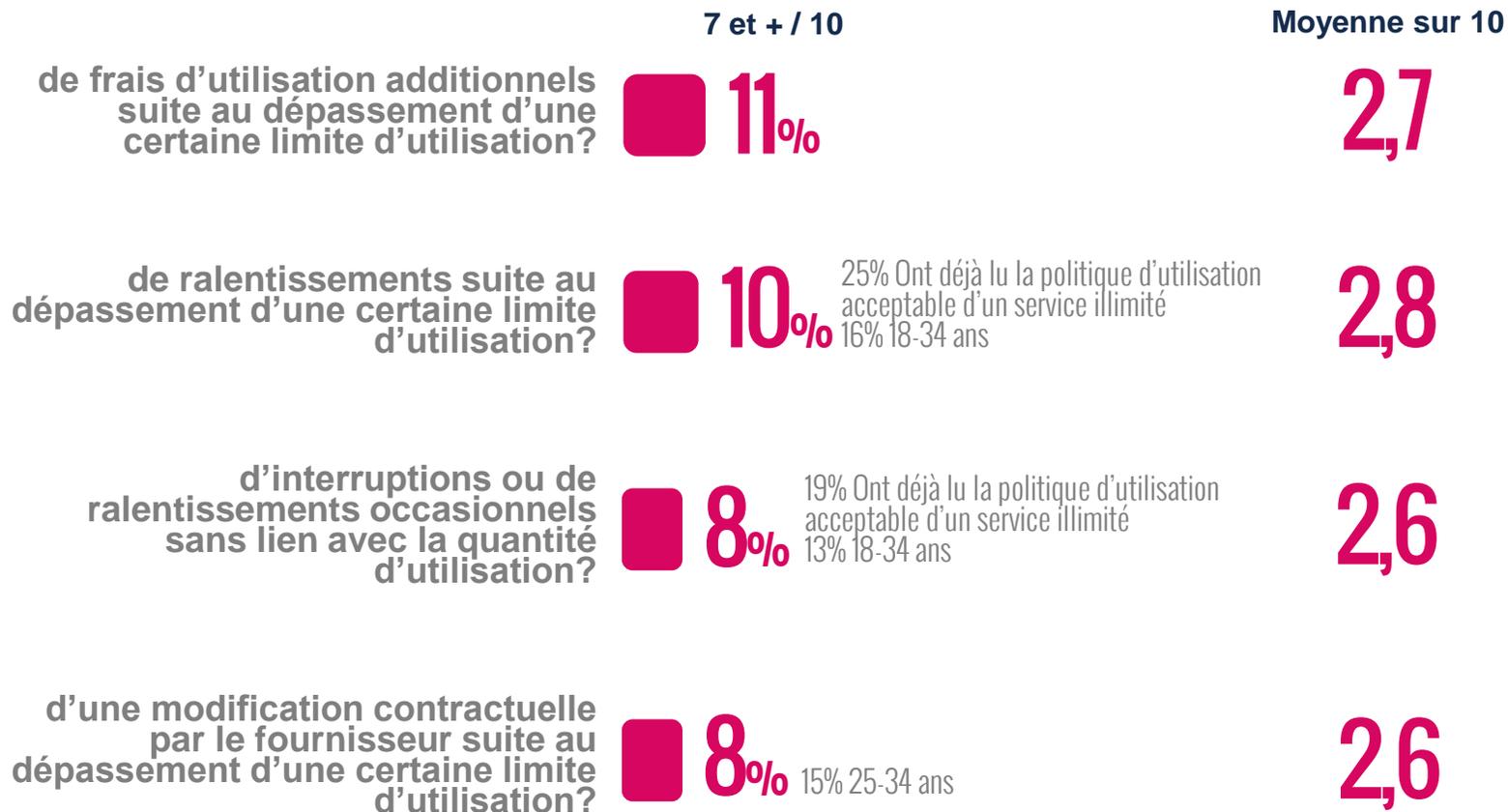
On peut se surprendre que cette proportion (54%) dépasse largement la notoriété de la possibilité que leurs fournisseurs prévoient des limites d'utilisation applicables aux services illimités (35%, voir page précédente).

Ce différentiel trouve en partie son explication dans le manque d'intérêt des consommateurs à l'égard de la lecture des contrats avec les fournisseurs, mais également à une certaine complexité, voire un certain flou, inhérente à ceux-ci.

# Une très faible légitimité

Q8. Acceptabilité perçue des différentes mesures potentiellement prises par les fournisseurs de services illimités, notes de 7+/10, Total, n=1000

Dans quelle mesure vous apparaît-il raisonnable que des services illimités puissent faire l'objet...



De manière presque consensuelle, les Québécois et les Ontariens considèrent que les différentes mesures que peuvent prendre les fournisseurs de services illimités ne sont pas raisonnables.

En effet, seuls les frais d'utilisation additionnels suite au dépassement d'une certaine limite d'utilisation parviennent à franchir le seuil d'«acceptabilité perçue» de 10% (11%).

Ces scores sont donc sans appel. À ce sujet, il convient de souligner qu'il est plutôt rare d'observer des résultats aussi polarisés.

# Une «politique» très peu connue

Q9-10. Notoriété et taux de lecture de la «politique d'utilisation acceptable» d'au moins un fournisseur, Abonnés ou ex-abonnés à un service, n=999

**20%**

n=1000

26% Ontario  
26% Hommes  
25% 18-34 ans  
25% Ont déjà vécu une situation  
problématique en lien avec un  
service illimité

**Connaissent la «politique  
d'utilisation acceptable»  
en ce qui concerne un  
fournisseur de services.**

**45%**

n=203

53% Ontario

**de ces 20% ont déjà lu la  
«politique d'utilisation  
acceptable» d'au moins  
un de leurs fournisseurs  
de services.**

La «politique d'utilisation acceptable» est virtuellement inconnue des Ontariens et surtout des Québécois.

Un peu moins de la moitié de ceux se disant familiers avec cette politique affirment l'avoir déjà consultée pour au moins l'un de leurs fournisseurs.

Tout considéré, il s'agit d'une pratique relativement peu répandue au sein de la population, dans la mesure où seuls 9% des répondants (45% de 20%) s'y sont déjà adonnés par le passé.

# Un flou manifeste

Q11. Compréhension des extraits de politiques utilisées par des fournisseurs de services illimités, notes de 7+/10, Total, n=626 \*

Clarté perçue de l'extrait

Sauraient comment respecter les conditions mentionnées

## Politique #1

47%

42%

47% 25-44 ans

1

*Le service Internet résidentiel [du fournisseur] est conçu pour un usage personnel. Le Client ne doit pas utiliser le Service à des fins commerciales. Afin d'assurer un accès juste et proportionnel de son réseau par tous les clients, le Client ne doit pas exploiter de serveurs ou applications à bande passante ou à capacité de charge disproportionnellement élevée en lien avec le Service.*

2

*Advenant une utilisation disproportionnellement élevée des ressources du réseau [du fournisseur] par le Client, [le fournisseur] pourrait imposer des frais de surutilisation pouvant atteindre cent dollars (100.00 \$) par période de facturation. [...]  
S'il y a lieu, le Client doit se conformer aux normes actuelles de stockage de données et aux autres limitations du Service. [Le fournisseur] se réserve le droit de modifier les vitesses de transfert de données du Service et les seuils relatifs au transfert de données du forfait sur avis.*

3

*En outre, le Client est tenu d'éviter que ses activités restreignent, perturbent, gênent, dégradent ou entravent la capacité [du fournisseur] à fournir ses Services et à surveiller les Services, la dorsale, les nœuds de réseau ou tout autre service du réseau.*

39%

29%

35% 35-44 ans  
34% 18-34 ans

27%

24%

34% 18-34 ans  
33% Ontario

30% 18-34 ans  
30% 35-44 ans

Aucun des extraits présentés ne parvient à franchir le seuil de 50% en ce qui a trait à sa clarté perçue.

En outre, le taux de répondants se montrant sûrs de savoir comment se conformer aux conditions mentionnées est systématiquement plus faible que la clarté perçue.

Ces constats sont transversaux à l'ensemble des extraits auxquels les répondants ont été exposés.

Dans le cas de cet extrait en particulier, le troisième paragraphe génère manifestement beaucoup de confusion.

\* Afin de limiter la durée moyenne du questionnaire, chaque répondant était aléatoirement exposé à deux textes sur trois.

Q11. Dans quelle mesure ce passage vous apparaît-il clair? (1= Pas du tout clair 10= Très clair)

Q11. Dans quelle mesure avez-vous l'impression que vous sauriez comment respecter les conditions mentionnées dans ce passage ? (1= Pas du tout 10 = Tout à fait)

# Un tableau qui crée de la confusion

Q12. Compréhension des extraits de politiques utilisées par des fournisseurs de services illimités, notes de 7+/10, Total, n=686 \*

Clarté perçue de l'extrait

34%

44% 18-34 ans  
42% Ontario

Sauraient comment respecter les conditions mentionnées

30%

39% 18-34 ans  
38% Ontario

40%

52% 18-34 ans  
46% 35-44 ans

34%

43% 18-34 ans  
41% Anglais

42%

55% 18-34 ans  
47% 35-44 ans

32%

40% 18-34 ans  
38% Ontario

## Politique #2

1

USAGE	TYPE DE PLAN ET COMPLÉMENT	USAGE DOMESTIQUE DES DONNÉES DANS UN CYCLE DE FACTURATION	USAGE DES DONNÉES EN ITINÉRAIRE DANS UN CYCLE DE FACTURATION
Téléphone intelligent	Illimité	5GB	-
	Données téléphone intelligent		
	Plans et compléments		
	Avec compléments premium	10 GB	
Internet mobile	Plans Internet mobile illimités	10 GB	-
Téléphone intelligent Internet mobile	Complément itinérance illimitée	-	1 GB

2

Compte tenu du taux auquel la plupart de nos clients consomment des données, il est peu probable que vous dépassiez les niveaux d'utilisation des données spécifiés dans cette politique dans un cycle de facturation donné, sauf si vous utilisez des applications de partage de fichiers ou téléchargez des fichiers volumineux sur Internet. Si nous choisissons de ralentir votre vitesse lorsque votre utilisation de données dépasse pour la première fois les seuils décrits ci-dessus, nous la ralentirons à une vitesse de 256 kilobits par seconde pour les téléchargements et 128 kilobits par seconde pour les téléversements. Cela ne devrait pas affecter les applications nécessitant moins de 256 kilobits par seconde de bande passante en téléchargement ou 128 kilobits par seconde en téléversement (telles que la navigation sur le Web, le courrier électronique, la voix sur IP ou les applications de transmission vocale), mais pourrait affecter les performances des applications qui nécessitent normalement une plus grande bande passante (par exemple: Streaming vidéo ou partage de fichiers peer-to-peer).

3

Dans les cas extrêmes, et si vos niveaux d'utilisation des données dans le cycle de facturation applicable continuent d'être élevés et de dépasser les niveaux d'utilisation spécifiés dans cette politique, nous nous réservons le droit de ralentir votre vitesse jusqu'à un maximum de 32 kilobits par seconde en téléchargement et 16 kilobits par seconde en téléversement. À ces vitesses, seules les applications Internet qui ne nécessitent pas l'usage de beaucoup de bande passante ni de performances de diffusion en temps réel (par exemple: la navigation sur le Web, courrier électronique, messagerie instantanée) continueront de fonctionner, mais à une vitesse plus lente. Si nous choisissons de ralentir votre vitesse, nous ne le ferons que jusqu'à la fin du cycle de facturation applicable.

Les consommateurs apprécient habituellement la présence de tableaux synthèses, car ils considèrent qu'ils ont pour qualité de rendre l'information plus facile à comprendre.

Or, la présence du tableau dans le deuxième extrait ne parvient manifestement pas à clarifier l'information, dans la mesure où il s'agit de l'extrait générant les scores de compréhension les plus faibles.

\* Afin de limiter la durée moyenne du questionnaire, chaque répondant était aléatoirement exposé à deux textes sur trois.

Q12. Dans quelle mesure ce passage vous apparaît-il clair? (1= Pas du tout clair 10= Très clair)

Q12. Dans quelle mesure avez-vous l'impression que vous sauriez comment respecter les conditions mentionnées dans ce passage ? (1= Pas du tout 10 = Tout à fait)

# La quantification pour la clarification

Q13. Compréhension des extraits de politiques utilisées par des fournisseurs de services illimités, notes de 7+/10, Total, n=689 \*

Clarté perçue de l'extrait

36%

=42% Ontario

26%

37% 25-34 ans

40%

52% 25-34 ans

Sauraient comment respecter les conditions mentionnées

26%

31% 18-34 ans

21%

32% 25-34 ans

37%

45% 18-34 ans

## Politique #3

1

*Le Client s'engage à faire un usage juste et proportionné des Services et il consent à ce que [le fournisseur] limite l'utilisation de ses Services, au besoin.*

2

*Le Client convient que les services Internet [du fournisseur] et l'utilisation de ces services de façon dite « illimitée » réfèrent seulement au temps d'utilisation et sont fondés sur une utilisation intermittente. Malgré toute disposition à l'effet contraire, [le fournisseur] se réserve le droit d'imposer certaines conditions et limites raisonnables à l'utilisation de l'un ou l'autre des services Internet par la clientèle [du fournisseur], notamment en ce qui a trait au total combiné de gigaoctets par mois en amont et en aval.*

3

*Il incombe au Client de se conformer à toutes les lois applicables lorsqu'il navigue dans le réseau Internet, y compris celles relatives au droit d'auteur. Le Client doit notamment :*

- *s'abstenir de faire un usage inapproprié ou non autorisé du service d'accès Internet;*
- *s'abstenir de faire un usage de son service Internet qui restreint, empêche, perturbe, dégrade ou compromet la capacité [du fournisseur] à fournir le service.*

Le deuxième paragraphe apparaît comme étant très peu clair aux yeux des répondants.

On peut avancer que l'emploi de l'expression « limites raisonnables » contribue largement à ce phénomène.

D'ailleurs, à ce sujet, on constate que seul le quart des consommateurs sondés saurait comment se conformer aux conditions du premier paragraphe, qui aborde la question d'un « usage juste et proportionné ».

\* Afin de limiter la durée moyenne du questionnaire, chaque répondant était aléatoirement exposé à deux textes sur trois.

Q13. Dans quelle mesure ce passage vous apparaît-il clair? (1= Pas du tout clair 10= Très clair)

Q13. Dans quelle mesure avez-vous l'impression que vous sauriez comment respecter les conditions mentionnées dans ce passage ? (1= Pas du tout 10 = Tout à fait)

## En résumé...

Q11-13. Compréhension des extraits de politiques utilisées par des fournisseurs de services illimités, Total, n=variés

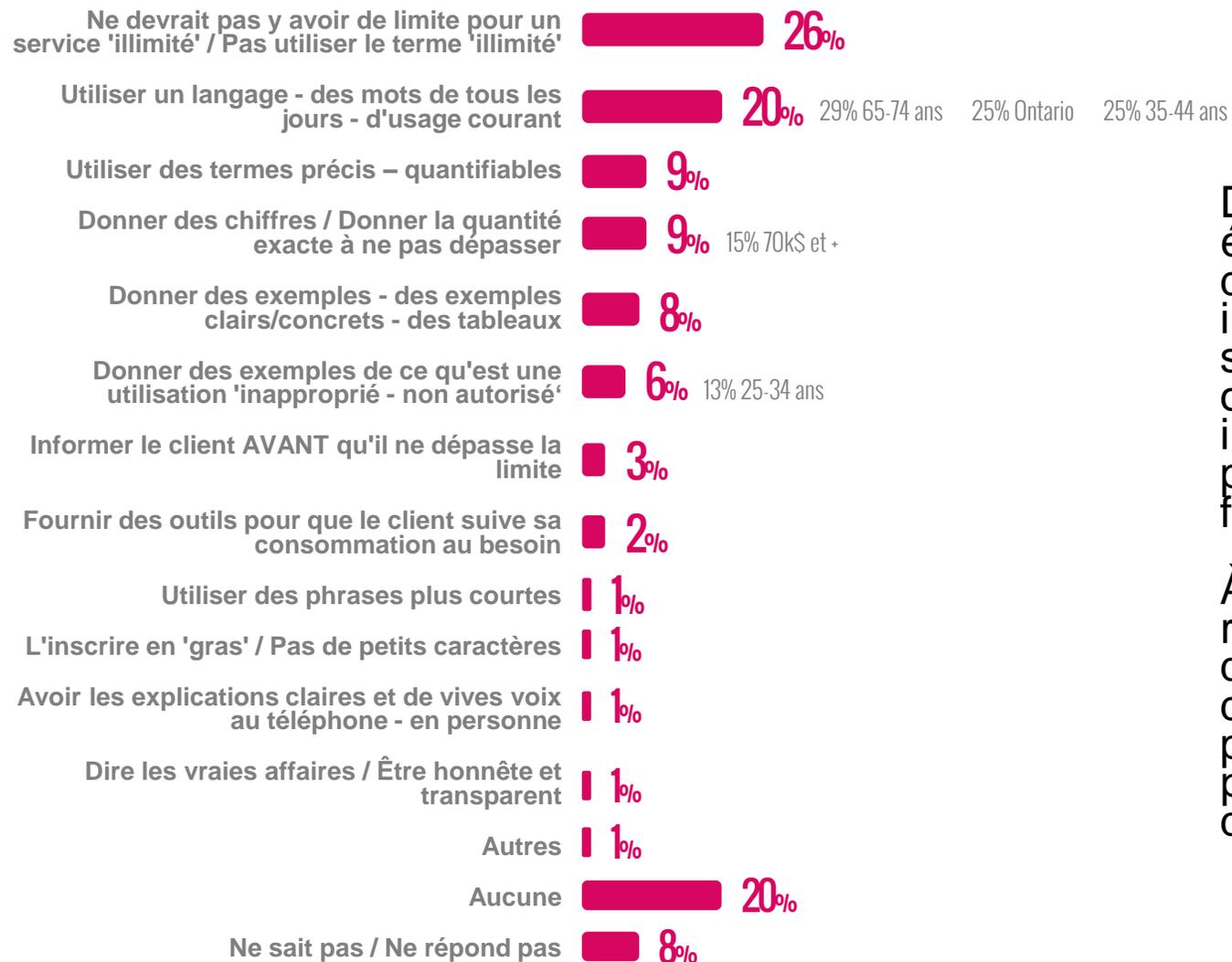
	Vous apparaît-il clair?	Sauriez-vous comment respecter les conditions?
<b>Moyenne des Politiques #1, #2, #3</b>	<b>5,25 / 10</b>	<b>4,71 / 10</b>
<b>Moyenne de la politique #1</b>	<b>5,28</b>	<b>4,81</b>
Politique #1, Extrait #1	5,98	5,60
Politique #1, Extrait #2	5,41	4,73
Politique #1, Extrait #3	4,45	4,09
<b>Moyenne de la politique #2</b>	<b>5,38</b>	<b>4,90</b>
Politique #2, Extrait #1	5,11	4,84
Politique #2, Extrait #2	5,43	4,90
Politique #2, Extrait #3	5,61	4,94
<b>Moyenne de la politique #3</b>	<b>5,09</b>	<b>4,45</b>
Politique #3, Extrait #1	5,23	4,32
Politique #3, Extrait #2	4,55	3,95
Politique #3, Extrait #3	5,50	5,07

Le tableau ci-contre reconfirme la relative opacité des extraits présentés aux consommateurs.

D'ailleurs, à ce sujet, notre expérience nous porte à croire que les répondants ont sans doute légèrement surévalué la clarté perçue et leur compréhension des dispositions à prendre afin de respecter les conditions par volonté de désirabilité sociale. Autrement dit, les répondants hésitent souvent à admettre qu'ils ne comprennent pas un phénomène ou un stimulus qui leur est présenté.

# Pour une plus grande transparence

Q14. Suggestions pour la clarification des limites aux services illimités (question facultative), Total, n=511



De manière générale, les suggestions émises par les répondants sur la manière de clarifier les limites aux services illimités sont relativement éparses et souvent assez convenues. Plusieurs d'entre elles peuvent d'ailleurs être incluses sous la grande thématique de la plus grande transparence des fournisseurs.

À ce sujet, on peut croire que les répondants, déjà peut-être informés sur la question, peinent à imaginer (et encore davantage à verbaliser) une solution à un problème dont ils ignoraient pour la plupart l'existence avant de répondre au questionnaire.



**ANNEXES**

# Profil des répondants



51%



49%

FR  
AN

43%  
57%



Aucun / Primaire  
Secondaire  
Collégial  
Universitaire

<1%  
23%  
36%  
41%



18-24 ans  
25-34 ans  
35-44 ans  
45-54 ans  
55-64 ans  
65-74 ans

13%  
18%  
18%  
22%  
17%  
12%



Travail, t. plein  
Travail, t. partiel  
Chômage/Recherche  
Retraité  
Au foyer t. plein  
Étudiant

52%  
10%  
5%  
18%  
7%  
8%



Ontario  
Québec

50%  
50%



Ménage

< 30k\$  
30-49k\$  
50-69k\$  
70-99k\$  
100-149k\$  
≥ 150k\$

16%  
18%  
20%  
20%  
17%  
9%



1 adulte  
2 adultes  
3 adultes  
≥ 4 adultes

25%  
52%  
13%  
10%



Aucun enfant  
1 enfant  
2 enfants  
≥ 3 enfants

71%  
13%  
12%  
4%

**STIMULER**

**LA CONNAISSANCE**

**LES INTERACTIONS**

**LES RÉSULTATS**

**ANNEXE 2**

---

**Questionnaire aux parties prenantes**

## QUESTIONNAIRE POUR LES PARTIES PRENANTES

Notre étude terrain nous a permis de constater que les limites applicables aux services illimités sont indiquées dans des documents tels que modalités de services ou politiques d'utilisation équitable et qu'elles ne sont qu'occasionnellement mentionnées dans les publicités et les documents promotionnels.

Les renseignements au sujet de l'utilisation raisonnable sont régulièrement enfouis parmi un ensemble d'autres renseignements, notamment sur le téléchargement de contenu illégal ou la transmission de contenu diffamatoire ou obscène.

En outre, plusieurs fournisseurs n'indiquent pas de limites quantifiables à ce qui constituerait un usage raisonnable et dont le dépassement pourrait entraîner l'imposition d'une PGTI (ralentissement ou interruption contrôlé) qui a un impact sur la qualité du service. Nous avons de plus recensé à l'occasion des avertissements à l'effet que des frais supplémentaires pourraient s'appliquer, ou que le fournisseur se réserve le droit de modifier le service.

### 1. Selon vous, les pratiques actuelles sur le marché permettent-elles aux consommateurs d'être adéquatement informés sur toutes les conditions applicables aux services illimités ?

Oui

Non

Pourquoi :

Les résultats d'un sondage que nous avons commandé indiquent que 54 % des répondants qui disent être présentement abonnés à un service illimité ont eu un problème en lien avec la nature illimitée de leur service.

Environ 80 % des répondants présentement abonnés à des services illimités ne savent pas en quoi consiste une politique d'utilisation équitable. Parmi ceux qui indiquent savoir en quoi elle consiste, plus de la moitié admettent ne pas l'avoir lu.

Lorsque nous avons exposé les répondants à des extraits de ces types de politiques et que nous leur avons demandé d'en évaluer la clarté sur une échelle de 1 à 10, le 1, indiquant « Pas du tout clair » a été la réponse la plus couramment sélectionnée.

### 2. Selon vous, quelles sont les meilleures manières de s'assurer que les renseignements transmis aux consommateurs soient clairs ?

La force d'un réseau

#### Nos membres associatifs

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île-Jésus  
ACEF du Grand-Portage

ACEF du Nord de Montréal  
ACEF du Sud-Ouest de Montréal  
ACEF Estrie  
ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-Est  
ACEF Rive-Sud de Québec  
ACQC  
Centre d'éducation financière EBO

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1

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

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

**3. Comment s'assurer que les consommateurs prendront connaissance de ces types de politiques en temps opportun?**

Notre étude terrain nous indique que plusieurs applications qui demandent beaucoup de bande passante peuvent faire l'objet de pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) : le transfert de fichier poste-à-poste, évidemment, mais aussi la lecture de vidéo et de musique en transit et les services de voix sur IP, soit des applications qui exigent la livraison à délai rapide sous peine d'une dégradation du service.

**4. a) Est-ce que vous imposez des PGTI dans le cadre de la fourniture d'un service de télécommunications illimité?**

Oui                      Non  
                     

Pourquoi :

**b) Est-ce que ces PGTI sont susceptibles d'avoir un effet sur l'expérience de l'utilisateur?**

Oui                      Non  
                     

Pourquoi :

**5. Quelle est votre position relativement à l'imposition de PGTI à des applications à délai critique?**

**6. a) Selon vous, le cadre réglementaire du CRTC sur les PGTI est-il toujours à jour?**

Oui                      Non  
                     

Pourquoi :

**b) Que pensez-vous des réglementations relatives aux applications à délai critique?**

**7. Que pensez-vous des obligations de transparence prévues à la politique sur les PGTI?**

Plusieurs réglementations ont été adoptées à l'étranger en vue de clarifier le type d'information qui doit être transmis au consommateur et la façon de transmettre cette information. Voici quelques questions sur des mesures qui ont été adoptées.

Que pensez-vous...

8. **D'une réglementation qui vise à assurer que les renseignements pertinents pour les consommateurs, incluant les renseignements sur le prix, les limites du service et les PGTI soient divulgués sur le site du fournisseur, ainsi qu'à ses points de vente?**
  
9. **De l'obligation d'avertir explicitement le consommateur avant d'imposer une PGTI si celle-ci a un impact sur son usage final?**
  
10. **Pensez-vous que l'on devrait réglementer l'usage du terme « illimité » afin d'interdire ce qualificatif si le service comporte des limites ou des exclusions?**
  
11. **De s'assurer que les « petites écritures » dans un document promotionnel ne contredisent pas l'impression générale donnée par le message principal d'une publicité?**

**Nous vous remercions de votre collaboration  
et vous invitons à retourner le questionnaire complété d'ici le **25 mai 2017** à :**

**Sophy Lambert-Racine**  
C : [SLambert-Racine@uniondesconsommateurs.ca](mailto:SLambert-Racine@uniondesconsommateurs.ca)