



Une étude démontre que les consommateurs veulent que les décideurs européens préservent et protègent un Internet ouvert

Plusieurs acteurs de l'internet (Dailymotion, eBay, Skype, Google, YouTube, PriceMinister, et Yahoo!) ont appelé aujourd'hui le Parlement européen à maintenir la neutralité de l'internet. Ils se basent sur une étude rendue publique aujourd'hui démontrant que les consommateurs attendent des fournisseurs d'accès à l'internet de leur offrir un accès ouvert à l'internet et sans limitations.

Le Parlement européen et les Etats membres discutent actuellement de la réforme du cadre applicable au secteur des télécommunications. Certains amendements proposés pourraient porter atteinte aux droits des consommateurs en permettant aux fournisseurs d'accès à l'internet (FAI) de restreindre l'accès à des sites internet, des applications ou en leur permettant de prioriser, en fonction d'accords de partenariat, certains contenus. Le Parlement européen devrait adopter ce nouveau cadre à l'occasion de la seconde lecture devant intervenir au cours du mois d'avril. (Voir à ce sujet le site de la Commission européenne [website](#)).

Le Cabinet Synovate a interrogé 944 consommateurs en France, Allemagne et au Royaume-Uni sur leurs besoins et leurs usages en matière d'internet. A la demande de Google, Skype et Yahoo!, ce cabinet a conduit son étude de manière indépendante, sans aucune intervention de la part de ces entreprises sur la méthodologie, les questions ou les résultats. L'étude de Synovate est disponible ici: <http://www.synovate.com/ispcconsumerresearch/>.

Synovate a présenté cette étude à l'occasion d'une rencontre qui s'est déroulée ce matin au Parlement européen sous l'égide de la Députée MEP Karin Riis-Jorgensen. Levi Nietvelt du Bureau européen des consommateurs (BEUC) et Benoit Tabaka de PriceMinister sont

également intervenus. Les principaux enseignements de l'étude sont les suivants :

- 91% des consommateurs ne souhaitent pas que leurs fournisseurs d'accès bloquent ou restreignent l'accès à des contenus ou services. Cette grande majorité estime également que les sites et applications qui sont légaux reçoivent un traitement similaire.

- Parmi ceux qui ont récemment changé de fournisseur d'accès à l'internet, l'étude montre que la possibilité d'avoir accès à un plus grand nombre de services demeure un des critères de choix pour de nombreux cyber-consommateurs (c'est-à-dire ceux regardant ou téléchargeant des vidéos, utilisant la voix sur internet). Cela suggère qu'une très forte demande existe, encore faut-il que les réseaux hauts débits permettent aux entreprises de l'internet d'innover et de développer de nouveaux services. Déjà, plus de deux tiers des personnes interrogées utilisent régulièrement les services de banques en ligne, les plates-formes de commerce électronique, les sites de partage de vidéos ou les diverses formes de communication en ligne. En moyenne, les consommateurs ont recours à 8 usages différents sur l'internet.

- Seulement une minorité oscillant de 7 à 15% pensent à changer de fournisseur d'accès à l'internet en cas de problème, cette proportion indiquant qu'ils sont prêts à payer pour un abonnement plus cher. Même en cas d'impossibilité d'accéder ou d'utiliser des sites ou des services sur l'internet, plus d'un quart des utilisateurs estiment que cela est dû au site internet, même s'il n'en est pas responsable.

« Cette étude montre qu'il est important de tenir compte des points de vue et des pratiques des consommateurs lors de l'élaboration des politiques sur des sujets importants comme celui de l'accès aux contenus et services sur l'internet. Il est clair que les consommateurs veulent avoir accès à tous les sites et services légaux sur l'internet. Ils ne souhaitent pas que leur accès soit bloqué ou restreint. En outre, de nombreux consommateurs n'ont pas connaissance du fait que leur fournisseur d'accès à l'internet peut restreindre un accès à des contenus ou à des sites internet » a indiqué Nigel Jackson, Responsable de Synovate.

Mrs Riis-Jorgensen, qui accueillait l'évènement au Parlement européen a indiqué que *« l'étude montre que l'approche législative*

européenne en faveur d'une meilleure transparence pour les consommateurs n'est pas suffisante. Si l'accès à certains sites est bloqué ou dégradé, les consommateurs n'ont pas la possibilité dans la pratique de changer de prestataire en particulier en l'absence d'offres d'accès à l'internet moins chères. En outre, des garde-fous supplémentaires doivent être prévu afin qu'un opérateur ne puisse favoriser ses propres contenus ou ses seuls partenaires au travers de leurs outils de gestion des réseaux ».

Les principaux acteurs de l'Internet demandent donc aux décideurs européens de s'assurer que les gardes fous existent afin de protéger les droits des consommateurs et préserver le principe de l'internet ouvert. *« Permettre aux européens d'avoir accès aux sites, contenus, services et applications de leur choix, en utilisant n'importe quel matériel est l'objectif premier pour maintenir et encourager l'innovation qui a su faire le succès de l'internet. Les décideurs européens devraient donner aux autorités nationales les pouvoirs dont elles ont besoin afin d'intervenir lorsque les opérateurs de télécommunication développent, au travers de la gestion de leurs réseaux, des comportements anticoncurrentiels ou discriminatoires ».*

CONTACTS

SYNOVATE

Nigel Jackson

Tél : +44 203 059 5231

Dailymotion

Giuseppe de Martino

Tél : +33 1 77 35 11 00

Google

Bill Echikson

Tél : +32 475 66 97 36

PriceMinister

Benoit Tabaka

Tél : +33 1 42 78 88 40

Skype:

Paul de Lara

Tél : +44 7974 161211.

http://share.skype.com/sites/en/2009/03/open_internet.html.

Yahoo!

Rose Davidson

Tél : +44 207 131 1644

PARLEMENT

Ms. Karin Riis-Jorgensen

Tél : +32 2 284 5794