

Groupe de travail sur le pourriel

*Vu d'ensemble du problème
du pourriel acheminé sur les
appareils sans fil au Canada*

Association canadienne des télécommunications sans fil

Le 10 mars 2005

1. Introduction

Bien des gens considèrent que le pourriel acheminé à des appareils mobiles ou sans fil pose davantage de problèmes que celui qui est transmis à un ordinateur de bureau, parce que ce type de pourriel suit le client et que ce dernier doit, dans certains cas, payer des frais pour chaque message reçu. Le pourriel, dit « sans fil », constitue une grande nuisance pour les abonnés sans fil, car il peut importuner beaucoup plus que le pourriel envoyé à un ordinateur personnel.

Le pourriel sert par ailleurs à commettre des actes malveillants, en propageant par exemple des virus informatiques. Jusqu'à présent, les virus qui s'attaquent aux téléphones mobiles ne suscitent pas de préoccupation majeure. Les cas signalés ont été isolés, et les virus en question semblent s'attaquer uniquement aux téléphones utilisant un logiciel similaire à ceux des ordinateurs de bureau. Toutefois, l'augmentation de la pénétration des téléphones mobiles dotés de logiciels perfectionnés accroîtra les risques de virus.

Le secteur canadien des communications sans fil craint grandement que le pourriel ne porte atteinte à l'utilité de la messagerie sans fil. C'est pourquoi l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) et ses membres souhaitent vivement protéger leurs clients contre les messages indésirables.

Le secteur industriel ne ménage pas ses efforts pour démontrer aux clients les avantages qu'offrent les nouveaux services de données, y compris la messagerie. Jusqu'à présent, la réponse des clients est favorable. Le nombre de messages courts poste à poste a doublé chaque année, depuis 2001, pour atteindre 2,7 millions de messages par jour. Afin de protéger leurs clients et de mettre à profit les énormes possibilités qu'offrent les services de données sans fil, les sociétés de télécommunications investissent des ressources considérables pour empêcher que le pourriel ne gâche l'expérience des utilisateurs.

Les sociétés canadiennes de télécommunications sans fil ont tiré parti des technologies existantes et des techniques de blocage afin de protéger leurs réseaux et leurs abonnés contre les messages indésirables. Ces sociétés explorent par ailleurs les recours juridiques

et réglementaires qui s'offrent à elles pour poursuivre les tiers qui envoient des pourriels à leurs clients.

Les messages indésirables — pourriels — peuvent être acheminés à un téléphone mobile de plusieurs façons. Il est important de faire la distinction entre les messages transmis directement à un appareil sans fil et ceux qui sont envoyés à un compte de courriel au foyer ou au travail et consultés ou acheminés au moyen d'un appareil sans fil. L'abonné qui utilise un téléphone sans fil pour accéder aux messages transmis à son compte de courriel, au foyer ou au travail, ou visualiser ces messages, est moins étonné ou ennuyé de voir des pourriels que s'il se servait d'un ordinateur personnel.

Jusqu'à présent, les messages de cette nature sont relativement peu nombreux au Canada, mais on observe des incidents et des périodes de pointe. La majorité des pourriels reçus sur les téléphones mobiles proviennent d'Internet.

2. Formes de messagerie sans fil

2.1 Courriel sans fil

La plupart des téléphones mobiles permettent de recevoir et d'envoyer des courriels en utilisant un logiciel de courriel client intégré ou un protocole d'application sans fil. Il peut s'agir de comptes de courriel propres au téléphone mobile ou simplement de comptes de courriel, au foyer ou au travail, auxquels on accède à distance (ou auxquels des messages sont acheminés à partir de ces comptes). Il est pratiquement impossible de distinguer ces messages (et ces comptes) des autres. En règle générale, les frais imposés aux utilisateurs sont fonction de la connectivité associée au trafic de courriels.

Dans le cas des courriels sans fil, les abonnés doivent d'ordinaire poser un geste concret pour acheminer à leur téléphone sans fil les messages adressés à leur compte de courriel au foyer ou au travail ou y avoir accès au moyen de cet appareil. L'abonné qui reçoit un pourriel dans ces circonstances est généralement moins importuné que si le pourriel avait été acheminé directement à un téléphone mobile. Lorsqu'ils accèdent

au moyen d'un appareil sans fil aux messages transmis à leur compte de courriel au foyer ou au travail, les abonnés ne sont pas étonnés de voir des pourriels similaires à ceux qu'ils auraient reçus en utilisant leur ordinateur de bureau.

Pourriel sans fil

Comme on peut utiliser un téléphone mobile pour avoir accès aux comptes de courriel classiques au foyer ou au travail, la quantité de pourriels que le client recevra sur un appareil sans fil varie en fonction du volume de messages envoyés à ces comptes, ainsi que des techniques de blocage et de filtrage utilisées par le fournisseur de service Internet ou l'entreprise qui héberge les comptes de courriel. Il est extrêmement rare qu'un pourriel provienne d'un compte de courriel sans fil, car les utilisateurs doivent payer des frais d'utilisation. Les coûts sont simplement trop élevés pour qu'un polluposteur utilise un compte de courriel sans fil afin d'envoyer des pourriels.

2.2 Messagerie texte sans fil (SEMC)

Toutes les sociétés canadiennes de télécommunications sans fil proposent des services de messagerie poste à poste permettant à leurs clients d'acheminer des messages courts au téléphone mobile d'autres utilisateurs. Jusqu'en 2002, ces services se limitaient aux messages entre clients du même réseau. En 2002, les sociétés canadiennes de télécommunications sans fil ont lancé un service de messagerie inter-réseaux grâce auquel les abonnés peuvent facilement envoyer des messages texte aux utilisateurs de différents réseaux et en recevoir: il suffit d'adresser ces messages au numéro de téléphone du destinataire. Les utilisateurs paient les frais d'utilisation habituels (d'une façon quelconque) pour ces messages.

Depuis le lancement de ces services, les sociétés de télécommunications sans fil envoient des courriels à des passerelles de service d'envoi de messages courts (SEMC) permettant d'acheminer des messages Internet à un téléphone mobile sous forme de messages texte. Les passerelles reçoivent les courriels d'Internet envoyés à

une adresse classique en deux parties (par exemple, 1235551212@courriel.soctelecomsansfil.ca) et les transmettent au téléphone mobile sous forme de messages SEMC. L'adresse en deux parties comprend le numéro du téléphone mobile et du nom de domaine Internet. Il s'agit surtout de messages unidirectionnels, car les passerelles ne fournissent généralement pas de chemin sortant. Dans certains réseaux, les utilisateurs peuvent répondre aux courriels SEMC entrants.

En revanche, les messages SEMC, ceux qui sont transmis au moyen de la fonction de composition abrégée et d'autres types de messages texte sans fil ne renvoient pas à un nom de domaine Internet. Ils sont simplement acheminés au moyen d'un numéro de téléphone mobile à 10 chiffres.

La messagerie texte SEMC permet aussi une interaction des clients avec les applications ou services automatisés. L'interaction a lieu lorsqu'on envoie un message texte par composition abrégée (à un numéro moins long qu'un numéro de téléphone mobile à 10 chiffres). Ces services exigent une connectivité avec les serveurs de messagerie sans fil des sociétés de télécommunications sans fil. Cette connectivité est contrôlée par les sociétés elles-mêmes, tandis que les services sont régis par les contrats conclus entre ces sociétés et les tiers fournisseurs de services ou d'applications. Les sociétés de télécommunications peuvent identifier sans délai la source de ce type de message.

Les pourriels acheminés par messagerie SEMC ou par composition abrégée ne suscitent pas les mêmes préoccupations que ceux qui sont transmis par Internet. En règle générale, les sociétés de télécommunications sans fil imposent des frais pour chaque message acheminé à partir d'un appareil mobile, si bien qu'il devient trop coûteux d'utiliser un réseau mobile pour envoyer des pourriels. En outre, grâce à l'architecture des réseaux SEMC sans fil, ces sociétés exercent un meilleur contrôle que dans Internet. Les réseaux sont structurés de manière à faciliter la transmission de messages individuels adressés à un téléphone mobile. De par leur conception qui ne

se prête pas à l'envoi de messages multiples, ils permettent de détecter et de filtrer les messages identiques multiples.

Pourriel de SEMC à SEMC

Il est possible d'envoyer des pourriels par messagerie SEMC en utilisant un téléphone mobile ou un modem sans fil. Toutefois, les polluposteurs utilisent rarement cette méthode, qui n'est guère économique étant donné que les messages sortants sont facturés. De plus, la capacité des sociétés de télécommunications à gérer l'utilisation non autorisée de leur réseau a pour effet de réduire ce type de pourriel.

Pourriel de courriel à messagerie SEMC

En règle générale, les pourriels envoyés par messagerie texte se présentent sous forme de messages ciblant la passerelle courriel-SEMC d'une société de télécommunications. Les polluposteurs n'ont pas recours à la messagerie texte pour envoyer des pourriels à des adresses de courriel.

Outre les formes de messagerie sans fil décrites ci-dessus, beaucoup de téléphones mobiles acceptent les services de messagerie instantanée et de messagerie multimédia. De plus, on développe à l'heure actuelle de nouveaux services de messagerie. Mais, selon l'expérience canadienne jusqu'à présent, les polluposteurs ont concentré leurs efforts sur le pourriel de courriel à SEMC.

3. Lutte contre le pourriel sans fil

Les sociétés de télécommunications sans fil se démarquent des autres fournisseurs d'accès réseau, car elles sont presque exclusivement les cibles ou les destinataires de pourriel. Si le Groupe de travail sur le pourriel réussit à réduire le volume global de pourriels et que les fournisseurs de service Internet et autres fournisseurs de courriel parviennent à faire baisser le volume de pourriels qui passent par leur réseau ou en sortent, les sociétés de télécommunications sans fil devraient voir diminuer le nombre de messages qui tentent d'atteindre leurs abonnés.

Néanmoins, la plupart des mesures prises à l'heure actuelle pourraient s'intensifier et devraient se poursuivre pour lutter contre le pourriel sans fil.

3.1. Sociétés de télécommunications sans fil

Comme dans le cas des autres exploitants de réseaux, nombre d'éléments incitent les sociétés de télécommunications sans fil à protéger leurs clients contre le pourriel.

Dans un marché comme celui du sans fil où la concurrence est très vive, on attache une grande importance à la satisfaction des clients. Un volume élevé de pourriels pourrait par ailleurs restreindre la capacité du réseau et empêcher la transmission de messages légitimes.

Les fournisseurs canadiens de services sans fil consacrent énormément de ressources, de temps et d'efforts à la lutte contre le pourriel destiné aux clients utilisant des appareils mobiles.

Comme la grande majorité des pourriels sans fil sont acheminés à partir d'Internet, c'est-à-dire à l'extérieur des réseaux sans fil, les sociétés de télécommunications sans fil doivent surtout empêcher les messages indésirables d'entrer dans leurs réseaux et de se rendre aux abonnés, tout en évitant de bloquer les messages que les clients souhaitent recevoir.

Au Canada et ailleurs dans le monde, les sociétés de télécommunications sans fil emploient une panoplie d'outils et de techniques de filtrage et de blocage pour protéger leurs réseaux et, par le fait même, leurs clients contre les messages indésirables. En outre, selon une récente étude internationale portant sur le pourriel mobile, la principale mesure prise par les exploitants de réseaux mobiles pour lutter contre le pourriel est l'annulation des accords d'itinérance conclus avec les polluposteurs démasqués¹. Parmi les autres mesures employées fréquemment, mentionnons les dispositions et clauses de pénalité prévues dans les contrats conclus

¹ Brodt, Torsten et János Heé. *Insights Into Mobile Spam: World's First Collaborative Empirical Study*, Saint-Gallen (Suisse), Université de Saint-Gallen, 2005.

avec des tiers pour empêcher et interdire l'envoi de pourriel, les codes de conduite du secteur, la collaboration avec des groupes de marketing pour assurer le recours à des approches d'adhésion et la surveillance des expéditeurs illégaux.

Il convient de signaler que les techniques de filtrage ne permettent pas de protéger les comptes qui sont hébergés par d'autres fournisseurs et auxquels on accède au moyen d'un téléphone mobile.

Pour faire connaître les pratiques exemplaires et les incidents, les sociétés de télécommunications sans fil et l'ACTS ont créé un système de partage de l'information à l'intention du secteur du sans fil. La lutte contre le pourriel mobile repose sur la collaboration entre les exploitants. En outre, les sociétés de télécommunications sans fil et l'ACTS exercent une surveillance et participent aux tribunes internationales consacrées au problème du pourriel. Les sociétés de télécommunications sans fil surveillent constamment leur réseau pour déceler les signes de pourriel.

En plus des efforts constants déployés par les sociétés de télécommunications au niveau des réseaux, les types de recours juridiques abordés ailleurs dans le rapport peuvent leur donner des outils pour poursuivre les polluposteurs qui ciblent des appareils sans fil.

3.2. Consommateurs

Tout comme ils auraient intérêt à faire preuve de prudence lorsqu'ils communiquent leur adresse de courriel, les clients devraient protéger leur numéro de téléphone mobile. Les clients qui s'abonnent pour recevoir des messages d'alerte devraient connaître l'organisation à laquelle ils fournissent leur numéro de téléphone mobile et savoir à quelle fin celle-ci l'utilisera.

Les sociétés de télécommunications sans fil et l'ACTS collaborent avec les utilisateurs de messagerie SEMC légitimes pour promouvoir une transparence

appropriée et des dispositions régissant l'adhésion ou le retrait. Le secteur est pleinement favorable à ce que l'adhésion constitue la seule base acceptable pour l'envoi de messages SEMC aux clients. Ces derniers devraient s'attendre à ce type de dispositions.

3.3. Gouvernement

Les mesures réglementaires possibles sont décrites à la section 4 ci-après, mais on ne sait pas avec certitude si le gouvernement se trouve dans l'obligation d'intervenir uniquement à l'égard de pourriel sans fil. Même en pareil cas, toute intervention visant le pourriel devrait s'appliquer, de façon générale, aux services sans fil toutes technologies confondues.

L'Australie, par exemple, inclut explicitement les messages texte dans la définition de « message électronique » figurant dans sa loi contre le pourriel, la *Spam Act 2003*. De même, dans la *CAN-SPAM Act of 2003* adoptée aux États-Unis, le pourriel englobe les messages sans fil. Un « Mobile Service Commercial Message » est défini comme un « message électronique commercial transmis directement à un appareil sans fil utilisé par un abonné d'un service mobile commercial. » La Federal Communications Commission des États-Unis interdit de façon générale l'envoi de pourriel à toute adresse renvoyant à un domaine Internet associé à des services de messagerie offerts aux abonnés sans fil.

4. Mesures réglementaires possibles à l'encontre du pourriel sans fil

4.1. Article 41 de la *Loi sur les télécommunications*

Il existe peut-être un mécanisme unique que l'on pourrait utiliser pour exercer un recours devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) afin de régler le problème du pourriel acheminé à un téléphone mobile. On pourrait utiliser l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* pour lutter contre le pourriel. Cependant, le projet de loi C-37, *Loi modifiant la Loi sur les*

télécommunications, propose la mise en place d'une liste nationale de numéros de téléphone exclus, ce qui pourrait donner une occasion supplémentaire de renforcer la capacité du CRTC à lutter contre le pourriel sans fil.

L'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* se lit comme suit :

Le Conseil peut, par ordonnance, interdire ou réglementer, dans la mesure qu'il juge nécessaire — compte tenu de la liberté d'expression — pour prévenir tous inconvénients anormaux, l'utilisation par qui que ce soit des installations de télécommunication de l'entreprise canadienne en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées.

Fondamentalement, l'article 41 confère au Conseil le pouvoir d'interdire ou de réglementer les télécommunications non sollicitées. C'est l'article de loi qui a été invoqué par le passé pour combattre les télévendeurs.

D'après l'ACTS, le Conseil devrait, aux termes de l'article 41, interdire aux parties d'acheminer à des téléphones mobiles des pourriels de courriel à SEMC. Il s'agit du type de pourriel envoyé à partir d'Internet à une adresse de courriel associée à un téléphone mobile (selon la façon de procéder expliquée précédemment), qui est ensuite converti en message SEMC sur le réseau de la société de télécommunications sans fil. On considère que ces pourriels présentent des inconvénients et constituent une nuisance; de plus, ils donnent souvent lieu à des frais forfaitaires par message.

En raison de la situation au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le CRTC n'a pas le pouvoir d'appliquer ses propres décisions ni d'imposer des amendes à ceux qui les violent ou en font fi (fait à noter, le gouvernement a mentionné dans le budget de 2005 qu'il déposerait des modifications à la *Loi sur les télécommunications* pour permettre au CRTC

d'imposer directement des amendes, ce qui devrait lui donner la marge de manœuvre nécessaire pour régler d'une façon plus stratégique, mettant ainsi l'accent sur les résultats). Toutefois, à l'heure actuelle, en l'absence d'amendes, les plaignants peuvent s'adresser à la Cour fédérale pour faire appliquer la loi (poursuites judiciaires).

4.2. Projet de loi C-37 — Liste de numéros de téléphone exclus

Le projet de loi C-37, qui vise à modifier la *Loi sur les télécommunications*, a franchi l'étape de la première lecture en décembre 2004. Les modifications proposées permettraient au CRTC d'administrer une base de données de numéros de téléphone exclus, en vertu de l'article 41. De plus, le projet de loi prévoit l'établissement de sanctions administratives pécuniaires pour tout manquement aux interdictions ou aux exigences imposées par le Conseil au titre de cet article.

Les nouvelles sanctions administratives donneraient au Conseil un moyen de faire respecter ses décisions. Comme les sanctions sont applicables aux décisions rendues aux termes de l'article 41, elles pourraient probablement s'appliquer à toute décision visant un pourriel sans fil, rendue en vertu de cet article.

4.3. Recours juridiques

Si la situation le justifie, les sociétés de télécommunications sans fil peuvent, de temps à autre, exercer un recours civil ou un autre type de recours juridique contre des polluposteurs en particulier. Ces mesures sont déterminées au cas par cas.

5. Conclusion

Le secteur canadien des communications du sans fil reconnaît que le pourriel sans fil pourrait devenir une nuisance majeure pour les clients et elle craint que ce type de message ne porte atteinte à l'utilité de la messagerie sans fil. C'est pourquoi ce secteur a

pris des mesures énergiques pour atténuer les répercussions du pourriel sur ses clients et il continuera d'investir des ressources considérables pour circonscrire la menace du pourriel sans fil.

Les sociétés de télécommunications sans fil surveillent constamment leurs réseaux pour déceler les signes de pourriels. Elles emploient toute une gamme de techniques de blocage et de filtrage et annulent les accords d'itinérance conclus avec d'autres exploitants reconnus comme une source de pourriel. Parmi les autres mesures employées fréquemment, mentionnons les dispositions et clauses de pénalité dans les contrats conclus avec des tiers pour empêcher et interdire l'envoi de pourriel, les codes de conduite du secteur industriel, la collaboration avec des groupes de marketing pour que l'on utilise des approches axées sur l'adhésion et la surveillance des expéditeurs illégaux.

S'il y a lieu, le secteur industriel exercera des recours réglementaires ou juridiques. Il estime que l'article 41 de la *Loi sur les télécommunications* offre au CRTC un recours important.