

Neutralité de l'internet

Etat des lieux du cadre de régulation

I. Introduction

Le développement de l'internet, en particulier au cours des deux dernières décennies, en a fait un trait d'union pour plusieurs milliards d'êtres humains. Internet a permis une libération des échanges et un accroissement de la capacité de partage et d'accès aux savoirs et à la culture tels qu'il a transformé et continue à transformer en profondeur la société et l'économie. C'est désormais un bien collectif dont le bon fonctionnement durable est une question cruciale. C'est dans ce contexte qu'a émergé la notion de « *neutralité de l'internet* ».

Un débat public s'est développé il y a une dizaine d'années autour de cette notion, qui porte essentiellement sur la question de savoir quel contrôle les acteurs de l'internet ont le droit d'exercer sur le trafic acheminé. Il conduit ainsi à examiner les pratiques des opérateurs sur leurs réseaux, mais également dans leurs relations avec certains fournisseurs de contenus et d'applications.

L'objectif de ce document est de présenter, dans la perspective de l'adoption prochaine du projet de règlement européen – dont le texte ayant fait l'objet d'un accord politique est fourni en annexe – et de dispositions législatives au niveau national, un état des lieux synthétique du cadre de régulation.

Dans un souci de pédagogie, sont fournies en annexe quatre fiches explicatives des principaux points abordés par le nouveau cadre de régulation : la gestion du trafic, les pratiques commerciales, les services optimisés distincts de l'accès à internet et la qualité de l'accès à internet. Dans chacune de ces fiches, ces notions sont expliquées et mises en perspective, au vu des pratiques actuellement observées sur le marché français ; puis sont décrites les nouveautés introduites par le projet de règlement européen.

II. Le règlement européen sur l'internet ouvert

Historique des débats et prémices du règlement européen sur l'internet ouvert

Le débat autour de la neutralité de l'internet a d'abord émergé aux Etats-Unis. En effet, le marché américain, qui connaît une concurrence plus limitée entre les fournisseurs d'accès à internet, a été confronté plus précocement à des questions de discrimination entre contenus et de bridage des accès. Le régulateur américain, la *Federal Communications Commission* (FCC), a apporté une première réponse à ces questions via l'adoption d'un premier *Open Internet Order* en 2010¹ ; celui-ci a fait l'objet d'une annulation partielle en 2014². En février 2015, une réponse réglementaire a été apportée, via un nouvel *Open Internet Order*³, qui fait actuellement l'objet de contestations devant la Cour fédérale des Etats-Unis pour le District de Columbia.

En Europe, la révision du paquet télécom opérée en 2009 a apporté de premières dispositions (renforcement de la transparence, pouvoirs de dernier recours confiés aux régulateurs, ...)

¹ Open Internet order de 2010 : https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-10-201A1_Rcd.pdf

² Décision d'annulation partielle de l'Open Internet Order, suite à l'affaire Verizon c/ FCC : [http://www.cadc.uscourts.gov/internet/opinions.nsf/3AF8B4D938CDEEA685257C6000532062/\\$file/11-1355-1474943.pdf](http://www.cadc.uscourts.gov/internet/opinions.nsf/3AF8B4D938CDEEA685257C6000532062/$file/11-1355-1474943.pdf)

³ Nouvel Open Internet Order de 2015 : https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-15-24A1.pdf

contribuant à l'autorégulation de l'internet. La neutralité de l'internet a depuis lors fait l'objet d'initiatives variées dans les différents Etats membres.

En France, s'est développée une forme de *soft law*. Ainsi, l'ARCEP, à qui le législateur a fixé de nouveaux objectifs de régulation à l'occasion de la transposition du troisième Paquet télécom (article L. 32-1 du Code des postes et des communications électroniques⁴) a émis en 2010 puis en 2012 une série de recommandations destinées aux fournisseurs d'accès à internet. Un rapport d'information parlementaire des députées Corinne Erhel et Laure de la Raudière⁵, conclu par des propositions concrètes de dispositions législatives, a également appelé à consacrer la neutralité de l'internet comme objectif politique en France, tout comme le Conseil national du numérique⁶.

Dans le même ordre d'idées, au Royaume-Uni, le secteur a adopté un code de conduite volontaire⁷. A l'inverse, les Pays-Bas et la Slovénie ont choisi d'adopter des lois spécifiques pour préserver la neutralité de l'internet, interdisant explicitement certaines pratiques aux fournisseurs d'accès à internet.

La question de la neutralité de l'internet n'ayant pas reçu de réponse harmonisée au niveau européen, la Commission européenne a publié une proposition de règlement intégrant des propositions relatives à la neutralité de l'internet.

Les étapes clefs de l'élaboration et de l'adoption du règlement européen

Le 11 septembre 2013, la Commission européenne a publié une proposition de règlement établissant des mesures relatives au marché unique européen des communications électroniques et visant à faire de l'Europe un continent connecté⁸. Cette proposition abordait alors un grand nombre de thèmes.

Le 3 avril 2014, le projet de règlement a été adopté par le Parlement européen après avoir fait l'objet d'importants débats et de nombreux amendements. La proposition de règlement, telle qu'adoptée par le Parlement européen, a ensuite été examinée par le Conseil de l'Union européenne. Les négociations internes au Conseil ont débouché sur un texte resserré autour des thèmes de la neutralité de l'internet et de l'itinérance sur les réseaux mobiles, faute de consensus sur les autres éléments du texte initial. Le 30 juin 2015, les représentants du Parlement européen, du Conseil de

⁴ L'ARCEP doit notamment veiller à « l'absence de discrimination, dans des circonstances analogues, dans les relations entre opérateurs et fournisseurs de services de communications au public en ligne pour l'acheminement du trafic et l'accès à ces services » et à « la capacité des utilisateurs finals à accéder à l'information et à en diffuser ainsi qu'à accéder aux applications et services de leur choix » (3° et 6° du III de l'article L. 32-1).

⁵ Rapport d'information enregistré le 13 avril 2011 ; <http://www.assemblee-nationale.fr/13/rap-info/i3336.asp>

⁶ Avis net neutralité n° 2013-1 du 1^{er} mars 2013 <http://www.cnummerique.fr/wp-content/uploads/2013/03/130311-avis-net-neutralite-VFINALE.pdf>.

⁷ Open Internet Code of Practice : <http://www.broadbanduk.org/wp-content/uploads/2015/07/BSG-Open-Internet-Code-of-Practice-amended-November-2014.pdf>

⁸ [Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des mesures relatives au marché unique européen des communications électroniques et visant à faire de l'Europe un continent connecté, et modifiant les directives 2002/20/CE, 2002/21/CE et 2002/22/CE ainsi que les règlements \(CE\) n° 1211/2009 et \(UE\) n° 531/2012.](#)

l'Union européenne et de la Commission européenne ont conclu un accord politique sur un projet de règlement, dont l'intitulé a été modifié⁹.

Ce projet de règlement pourrait prochainement être adopté en première lecture par le Conseil de l'Union européenne dans le courant du mois d'octobre. Le texte adopté serait ensuite soumis à l'approbation de la commission de l'industrie, de la recherche et de l'énergie (ITRE) du Parlement européen, puis au vote du Parlement européen réuni en session plénière. Si le texte approuvé lors de la session plénière est identique à celui sur lequel porte la position en première lecture du Conseil, le règlement sera alors adopté.

Les points saillants du projet de règlement européen

- Le texte introduit pour la première fois dans la législation européenne des **grands principes de l'internet ouvert et de la neutralité de l'internet** : traitement égal et non-discriminatoire du trafic internet, d'une part, et droit de tout utilisateur (consommateur ou acteur de l'internet) de diffuser et d'accéder aux informations et contenus de son choix, d'autre part.
- **La gestion raisonnable du trafic par les fournisseurs de services d'accès à internet n'est acceptée que dans un cadre limitatif excluant les considérations commerciales** – cf. fiches n^{os} 1 et 3.
- **La dégradation ou le blocage du trafic (ou d'une catégorie spécifique de trafic) est interdite, sauf exceptions strictement définies**. Seul un nombre limité de cas de figure permettent de justifier ces pratiques : une obligation légale ou une décision de justice, une atteinte à la sécurité du réseau, une congestion imminente ou exceptionnelle du réseau – cf. fiche n^o 1.
- Au-delà de la fourniture du service d'accès à internet, **les opérateurs peuvent proposer des services qui requièrent un acheminement optimisé dans un cadre bien limité**, à condition notamment que ce ne soit pas au détriment de la disponibilité ou de la qualité générale des services d'accès à internet – cf. fiches n^o 1 et 3.
- **Les pratiques commerciales des opérateurs, notamment lorsqu'elles portent sur la mise en avant d'un ou plusieurs services en ligne, sont désormais encadrées**. Le régulateur national dispose d'un droit de regard sur la constitution de ces offres – cf. fiche n^o 2.
- **Les obligations de transparence pesant sur les opérateurs sont renforcées**. Le renforcement porte notamment sur l'enrichissement des informations figurant dans les contrats : impact des éventuelles mesures de gestion de trafic mises en œuvre par l'opérateur, incidence concrète des limitations (volume, débit, etc.) de l'offre, information sur les débits, ... – cf. fiche n^o 4 pour plus d'informations sur la qualité de service.

Les prochaines étapes

Sous réserve de son adoption (cf. *supra*), le règlement deviendra applicable à compter du 30 avril 2016.

⁹ [Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement \(UE\) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union.](#)

Au plus tard neuf mois après l'entrée en vigueur du règlement, l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (l'ORECE) devra avoir adopté « *des lignes directrices pour la mise en œuvre des obligations incombant aux autorités réglementaires nationales en vertu* [de l'article 4 du règlement] » afin de préciser les modalités concrètes d'application du règlement. Les lignes directrices permettront d'assurer une mise en œuvre homogène sur le territoire européen des principes inscrits dans le règlement.

III. Action de l'ARCEP

L'ARCEP a été l'un des premiers régulateurs à mener des travaux approfondis sur la neutralité de l'internet, en se saisissant très tôt de cette question.

A l'issue d'un débat public et d'un cycle d'auditions organisé au cours de l'année 2009, un travail de fond a été entamé sur ce sujet. L'ARCEP a alors publié, en septembre 2010, dix recommandations qui ont été largement suivies par les acteurs du marché : liberté et qualité dans l'accès à internet, non-discrimination des flux, encadrement des mécanismes de gestion de trafic, transparence accrue envers les utilisateurs finals, suivi des pratiques de gestion de trafic, suivi de la qualité de service de l'internet, suivi du marché de l'interconnexion de données, appel à la prise en compte du rôle des fournisseurs de contenus et au renforcement de la neutralité des terminaux. Un rapport d'information faisant le bilan de cette action a été rédigé en 2012.

Dans la lignée de ces travaux, l'action de l'ARCEP en matière de neutralité de l'internet s'appuie sur plusieurs exercices réguliers permettant à l'Autorité de disposer d'une bonne connaissance du marché et d'anticiper d'éventuelles atteintes aux principes de la neutralité de l'internet : observatoires de la qualité des services mobiles (qui intègrent depuis 2006 des indicateurs concernant l'internet mobile), de la qualité du service d'accès à l'internet fixe depuis 2014, questionnaires aux opérateurs de communications électroniques sur la gestion du trafic, ainsi que le recueil semestriel de données sur l'interconnexion IP depuis 2012.

A l'occasion de la transposition du paquet télécom de 2009, les pouvoirs de l'ARCEP en matière de neutralité de l'internet ont été renforcés. L'ARCEP peut ainsi intervenir, à la demande d'une des parties, en vue de régler un différend survenant entre deux opérateurs, ou entre un opérateur et un fournisseur de contenus, en matière de conditions d'acheminement du trafic. En outre, afin de prévenir la dégradation du service et l'obstruction ou le ralentissement du trafic sur les réseaux, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes pourrait être conduite à fixer des exigences minimales de qualité de service.

Par ailleurs, l'ARCEP contribue activement aux travaux de l'ORECE, aussi bien sur les questions de transparence, d'information du consommateur que de surveillance des pratiques de gestion du trafic (étude recensant les pratiques existantes en Europe, dite *Traffic management investigation* – ou TMI) ou encore de mesure de la qualité de service.

IV. **Projet de loi relatif au numérique et nouveau cadre national de régulation**

De par la nature du règlement européen, ses dispositions s'appliquent directement dans chaque Etat-membre et ne requièrent pas de transposition en droit interne. Néanmoins, des dispositions législatives nationales sont indispensables pour définir le cadre institutionnel de la neutralité de l'internet et assurer son respect effectif en France. De telles dispositions devraient être proposées par le Gouvernement dans le cadre d'un projet de loi relatif au numérique.

Avec la mise en œuvre du règlement et des dispositions nationales, l'action de l'ARCEP en faveur de la neutralité de l'internet va se renforcer sur plusieurs points, le droit souple appliqué jusqu'à présent laissant place à un cadre plus contraignant pour les opérateurs.

A court terme, l'Autorité va participer à l'élaboration des lignes directrices précitées de l'ORECE. Au long cours, l'ARCEP devra assurer pleinement la mise en œuvre des dispositions du règlement, notamment :

- **la surveillance des pratiques de gestion du trafic internet**, le caractère acceptable d'une pratique dépendant de plusieurs critères que le régulateur doit expertiser – cf. fiche n° 1.
- **la surveillance des services optimisés**, distincts des services d'accès à Internet – cf. fiche n° 3.
- **la surveillance de certaines pratiques commerciales** des fournisseurs d'accès à internet : le régulateur devra examiner les offres commerciales d'accès à internet mettant en avant des services (*bundling, zero-rating, etc.*) afin de vérifier qu'elles ne limitent pas indûment le choix des utilisateurs finals, au regard notamment des positions respectives sur le marché des fournisseurs de services d'accès à l'internet et fournisseurs de contenus, d'applications et de services qui sont concernés – cf. fiche n°2.

Fiche n° 1 : la gestion de trafic

Ce qu'il faut savoir

Internet fonctionne essentiellement sur un modèle d'acheminement du trafic dit « *best effort* » (en français « *meilleur effort* »). La qualité de l'acheminement des données n'est pas garantie : elle dépend directement du dimensionnement du réseau et de son état de charge à l'heure de pointe. Tous les flux d'information sont traités aussi bien que possible, sans distinction fondée sur la nature, l'expéditeur ou le destinataire du flux d'informations.

La gestion de trafic consiste à l'inverse, pour les opérateurs, à traiter de manière différenciée une partie du trafic acheminé sur leurs réseaux, par exemple en priorisant certains flux ou en ralentissant d'autres, voire en bloquant totalement certains types de trafic.

Certains motifs de gestion de trafic apparaissent légitimes, par exemple lorsqu'il s'agit de répondre à une décision de justice ou une obligation légale, de garantir la sécurité ou l'intégrité du réseau, ou encore de résoudre un cas de congestion ponctuelle et imprévisible du réseau.

En revanche, certaines pratiques de gestion de trafic peuvent entraver ou limiter l'innovation ou la liberté d'expression, voire relever de la discrimination, notamment lorsqu'elles visent à défavoriser ou bloquer un contenu concurrent (dans le cas d'un acteur intégré, à la fois opérateur de réseaux et fournisseur de contenus). A ce titre, les possibilités de différenciation permises par les technologies récentes suscitent des inquiétudes et peuvent justifier d'en limiter l'utilisation.

Ce qu'on observe sur le marché français

De par les risques précités, l'ARCEP surveille attentivement les pratiques des opérateurs actifs en France, par l'intermédiaire d'études terrains, de questionnaires aux opérateurs¹ ou encore de contacts réguliers avec l'ensemble des acteurs clefs du secteur. Cette surveillance pourrait être renforcée par le projet de règlement évoqué dans le cœur de ce document.

Il apparaît, à date, que les principales pratiques de gestion du trafic sur les réseaux fixes concernent deux services optimisés (cf. fiche n° 3 pour plus de détail) : la téléphonie et la télévision linéaire. L'impact de ces pratiques est globalement positif sur les performances d'acheminement du trafic internet. En effet, la téléphonie représente une très faible proportion du trafic global ; quant à la télévision linéaire, elle fait l'objet d'une diffusion en *multicast* qui évite la multiplication des flux identiques transmis à plusieurs utilisateurs, économisant ainsi la capacité disponible.

Sur les réseaux mobiles, les pratiques semblent plus diversifiées. On observe néanmoins une raréfaction progressive de ces pratiques depuis les recommandations de l'ARCEP de 2010, réitérées et précisées dans son rapport de 2012. En particulier, les pratiques de blocage de la téléphonie sur internet (applications de type Skype, Whatsapp, etc.), de l'usage modem (le

¹ L'opérateur Free n'a pas souhaité répondre au questionnaire exploratoire transmis en 2015 par les services de l'Autorité.

téléphone mobile sert de modem pour connecter un autre terminal) ou du *peer-to-peer* (protocole de partage de fichiers à grande échelle) se sont raréfiées.

Ce que le règlement européen va changer

Le règlement européen introduit un **principe fort** : les fournisseurs d'accès à internet doivent traiter le trafic de manière égale et non-discriminatoire, indépendamment de son origine et de sa destination, de son contenu, ou de l'équipement terminal utilisé *[Article 3.3, alinéa 1]*.

Il autorise par ailleurs aux fournisseurs d'accès à internet, dans certaines conditions :

- les **pratiques de gestion du trafic**, pour autant qu'ils puissent en démontrer le caractère raisonnable : à cet effet, ils doivent notamment établir qu'elles sont transparentes, proportionnées et non-discriminatoires, répondent à des impératifs techniques objectifs, ne se fondent pas sur des considérations commerciales *[Article 3.3, alinéa 2]* ;
- les pratiques visant plus particulièrement à bloquer ou dégrader l'acheminement d'un service (ou d'une catégorie de services), qui sont limitées à trois cas de figure : obligation légale ou décision de justice, enjeux de sécurité, congestion momentanée et imprévisible du réseau *[Article 3.3, alinéa 3]* ;
- et la fourniture de **services optimisés**, dans les conditions précisées dans la fiche n° 3 *[Article 3.5]*.

Le règlement confie au régulateur national la mission de surveiller ces pratiques, les recenser et observer leur impact sur la qualité de service des accès *[Articles 4.1 à 4.3]*. Il introduit également une procédure de réclamation des utilisateurs finals auprès de leur opérateur *[Articles 4.4]*.

La portée des dispositions précitées pourra être précisée dans les **lignes directrices** que l'ORECE publiera dans les 9 mois suivant l'entrée en vigueur du règlement *[Article 4.5]*.

Fiche n° 2 : les nouvelles pratiques commerciales

Ce qu'il faut savoir

Certaines pratiques commerciales des fournisseurs de services d'accès à l'internet ont été largement débattues dans le cadre des négociations du règlement européen. Elles sont en effet susceptibles de mettre à mal le principe de neutralité de l'internet.

Les pratiques en question sont notamment les suivantes :

- le **bundling** (« *couplage* ») consiste à coupler un service d'accès à internet et un ou plusieurs services de contenus, en échange d'une réduction tarifaire voire d'une gratuité totale du ou desdits service – sans traitement particulier d'un point de vue technique.
- le **zero-rating** (« *non comptabilisation* ») consiste à appliquer un traitement favorable au trafic associé à un ou plusieurs services de contenus, en ne le décomptant pas du plafond de consommation (le cas échéant) ou en ne lui appliquant pas les mêmes règles d'acheminement ou de tarification, une fois le plafond atteint.
- la **sponsored data** (« *trafic subventionné* ») consiste à ne pas facturer ou à ne pas décompter du plafond de consommation le trafic associé à un ou plusieurs services de contenus, les coûts correspondants étant supportés par le fournisseur du ou desdits contenus – sur le modèle des numéros téléphoniques gratuits¹. Ce modèle s'applique par défaut à toutes les offres de l'opérateur, contrairement aux deux pratiques précédentes qui concernent certaines offres spécifiques.

Ce qu'on observe sur le marché français

Dans le cadre de sa surveillance des pratiques des opérateurs, l'ARCEP constate que le *sponsored data* n'est pas encore apparu sur le marché français, contrairement au *bundling* et au *zero-rating* – utilisés comme éléments de différenciation des offres mobiles.

Le *bundling* est présent par exemple dans les offres mobiles Power ou Premium de SFR (dont les clients peuvent choisir un abonnement gratuit à CanalPlay, Coyote, Napster, L'Equipe, SFR Jeux ou LeKiosk) ou les forfaits haut de gamme de Bouygues Telecom (dont les clients peuvent choisir entre un abonnement gratuit à Spotify, CanalPlay, Gameloft ou B.TV).

Le *zero-rating* est présent par exemple dans les offres mobiles comportant un accès illimité à un espace stockage (par ex. : B. Cloud pour Bouygues Telecom, LeCloud pour Orange) ou un accès illimité à des services audiovisuels (par ex. : B.TV illimité pour Bouygues Telecom ou, précédemment, Youtube illimité pour Red de SFR)

¹ Numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite, commençant par les indicatifs 0800 à 0805.

Ce que le règlement européen va changer

Le projet de règlement européen vise à encadrer les accords entre fournisseurs d'accès à internet et utilisateurs finals relatifs aux conditions techniques et commerciales et aux caractéristiques des services d'accès à internet telles que le prix, le volume de données ou le débit. Il interdit notamment que celles-ci limitent le droit de tout utilisateur final à accéder et diffuser les informations et contenus de son choix, ou réduisent notablement sa faculté de choix. Il impose à cet égard aux régulateurs nationaux d'intervenir en cas de manquement, une marge d'appréciation leur étant laissée quant aux critères permettant de caractériser les cas en question *[Article 3.2]*.

La portée de ces dispositions pourra être précisée dans les lignes directrices de l'ORECE *[Article 4.5]*.

Fiches n° 3 : les services optimisés distincts des services d'accès à internet

Ce qu'il faut savoir

Les **services optimisés** (parfois appelés dans les débats « *services spécialisés* » ou « *services gérés* ») sont des services véhiculés par le réseau internet – mais distincts du service d'accès à internet – qui nécessitent l'acheminement optimisé de leur trafic pour fonctionner correctement quel que soit l'état de charge du réseau (par ex. exigences techniques fortes d'instantanéité). L'optimisation d'acheminement peut porter sur différentes caractéristiques de performances comme le débit, la latence, la jigue ou la perte de paquets.

Les services optimisés les plus connus sont la **téléphonie sur large bande**¹, la **télévision sur IP** et certains services de **réseau privé virtuel**² (visant à interconnecter les différents sites d'une entreprise).

Un certain nombre d'applications émergentes – à fort potentiel économique et social – pourraient donner lieu, dans le futur, à la fourniture de services optimisés, notamment dans le champ de la télémédecine, de l'internet des objets, etc...

Ce qu'on observe sur le marché français

Les services optimisés sont très répandus en France, dans le cadre des offres dites « *multiplay* » proposées par les principaux fournisseurs d'accès à internet. Selon l'observatoire annuel des marchés des communications électroniques de l'ARCEP, à fin 2014, on compterait ainsi :

	Parc (fin 2014)
Services d'accès à l'internet	26,0 millions
Services optimisés	
- Téléphonie	24,8 millions (en nombre de canaux)
- Télévision	15,4 millions

A ce jour, à la connaissance de l'ARCEP, d'autres services répandus comme l'informatique en nuage (*cloud computing*) ou la vidéo à la demande ne font pas l'objet d'un acheminement optimisé de la part des fournisseurs de services d'accès à internet.

Ce que le règlement européen va changer

Comme expliqué dans la fiche n° 1, le règlement européen autorise les fournisseurs d'accès à internet à mettre en œuvre des pratiques raisonnables de gestion du trafic, d'une part, et à fournir des services optimisés, d'autre part.

Les services optimisés ne sont pas explicitement définis dans le règlement ; ce dernier ne fournit pas non plus de liste blanche de ces services, afin de ne pas risquer que le texte soit contourné. Ils les caractérisent en creux comme les services autres que les services d'accès à internet,

¹ Gérée par l'opérateur, par opposition à la téléphonie sur internet (par ex. Skype, Whatsapp, etc.).

² Ou RPV ; en anglais *Virtual Private Network* ou VPN.

optimisés, et dont l'optimisation est nécessaire pour satisfaire aux exigences correspondant à un niveau de qualité spécifique [Article 3.5, alinéa 1].

Le règlement prévoit par ailleurs certaines limites à la fourniture des services optimisés. En particulier, ils ne peuvent être fournis s'ils portent atteinte à la disponibilité ou à la qualité générale des services d'accès à internet fournis parallèlement. Il est également exclu qu'ils puissent constituer un substitut aux services d'accès à internet [Article 3.5, alinéa 2].

La portée de ces dispositions pourra être précisée dans les lignes directrices de l'ORECE [Article 4.5].

Fiche n° 4 : la qualité de l'accès à internet

Ce qu'il faut savoir

La **qualité** peut s'entendre comme l'« ensemble des caractères, des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on en attend »¹. S'agissant d'un service rendu, on distingue les notions de **qualité d'expérience**, qui renvoie à la qualité perçue par le client, et de **qualité de service**, qui renvoie à une mesure des performances plus objective, mais potentiellement abstraite. Lorsque la qualité d'expérience est difficilement mesurable, on s'appuie par défaut sur des indicateurs de qualité de service considérés comme suffisamment révélateurs de l'expérience client.

Quantifier la qualité générale d'un service d'accès à l'internet – fixe ou mobile – est un exercice complexe. Elle comporte en effet de multiples dimensions, largement indépendantes, telles que la qualité de la relation commerciale, du service client, du matériel et des interfaces utilisateurs, des délais de raccordement et d'interventions en cas de dysfonctionnement, ou encore des performances techniques d'acheminement du trafic.

Les performances techniques dépendent elles-mêmes de nombreux facteurs dont certains sont – partiellement ou totalement – en dehors du contrôle du fournisseur d'accès à internet, comme par exemple :

- Sur le mobile : terminal employé, applications en cours d'utilisation, interférences électromagnétiques, nombre d'utilisateurs simultanés de la cellule, ...
- Sur le fixe : terminal employé, longueur du lien d'accès (atténuation), interférences électromagnétiques, capacités d'interconnexion déployés, ...

Certains indicateurs objectifs permettent de les qualifier de manière pertinente, du point de vue de l'expérience utilisateur, et relativement synthétique. On trouve parmi eux des indicateurs « simples » comme les débits de téléchargement (descendant, montant)², la latence³, et des indicateurs composites (comportant plusieurs variables) comme la durée moyenne d'ouverture d'une page web ou la performance de visionnage d'une vidéo en streaming.

Ce qu'on observe sur le marché français

Plusieurs plateformes librement accessibles permettent d'effectuer des mesures individuelles ou de consulter des résultats de mesures agrégés : Speedtest⁴, 4GMark⁵, Sensorly⁶, etc. Plusieurs sites publient également des données permettant de comparer les performances des opérateurs entre eux : Netflix⁷, Grenouille⁸, etc. Il apparaît que la méthodologie de mesure suivie par les différents prestataires concernés est très variable ; elle peut conduire à des écarts de résultats

¹ Larousse.fr

² Généralement exprimé en Mbit/s.

³ Durée, généralement exprimée en millisecondes (ms), d'acheminement des paquets entre le client et le serveur.

⁴ <http://www.speedtest.net/fr/>

⁵ <http://www.4gmark.com/>

⁶ <http://fr.sensorly.com/>

⁷ <http://ispspeedindex.netflix.com/country/france/>

⁸ <http://www.grenouille.com/>

explicables mais importants, qui illustrent la difficulté à dégager des indicateurs de synthèse incontestables.

Face à ce constat, l'ARCEP, dont l'un des objectifs est d'améliorer l'information des utilisateurs, a estimé souhaitable de mettre en place ses propres outils et rapports comparatifs de la qualité des services fixes et mobiles d'accès à l'internet⁹. Elle a pour cela élaboré, avec les acteurs du secteur, des méthodologies de mesure aussi robustes et transparentes que possible. Ces méthodologies font l'objet d'évaluations et d'enrichissements réguliers de la part de l'Autorité.

Ce que le règlement européen va changer

Le règlement européen confie au régulateur national l'objectif de promouvoir la disponibilité permanente de services d'accès à l'internet non discriminatoires, à des niveaux de qualité reflétant le progrès technologique. Il conforte et précise leur pouvoir d'imposer des exigences minimales de qualité de service à un ou plusieurs opérateurs, ou toute autre mesure adéquate et nécessaire pour atteindre cet objectif. Le régulateur est tenu de préparer et de remettre à la Commission européenne et à l'ORECE un rapport annuel présentant les résultats de ses travaux en la matière *[Article 4.1]*.

Le règlement renforce par ailleurs les obligations de transparence pesant sur les opérateurs envers le régulateur, d'une part, et envers leurs clients, d'autre part. Il leur impose ainsi :

- de fournir au régulateur, à sa demande et dans les délais prévus par lui, toute information relative à la gestion de leur réseau et aux modalités d'acheminement du trafic, ainsi que des justifications pour toute mesure de gestion de trafic mise en œuvre *[Article 4.2]* ;
- d'enrichir les informations figurant dans les contrats : impact des éventuelles mesures de gestion de trafic mises en œuvre par l'opérateur, incidence concrète des limitations (volume, débit, etc.) de l'offre, information sur les débits. Un écart significatif entre les performances annoncées et les performances dûment constatées constitue une performance non conforme dans le cadre des voies de recours ouvertes au consommateur *[Article 4.3]*.

La portée de ces dispositions pourra être précisée dans les lignes directrices de l'ORECE *[Article 4.5]*.

⁹ Rapport sur la qualité de service de l'internet fixe publié en mai 2015 :

http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/QoS-internet-semester2_2014-mai2015.pdf

Rapport sur la qualité de service de l'internet mobile publié en juillet 2015 : <http://www.arcep.fr/index.php?id=12849>