

Tchat sur la qualité de service de l'internet fixe organisé le 4 décembre 2014

Bonjour, le premier rapport a été publié la semaine dernière. Nous sommes disponibles pour répondre à vos questions pendant une heure.

Estelle13 : Pourquoi y a-t-il souvent des écarts entre la qualité réelle et ressentie ? J'ai la fibre mais il est arrivé plusieurs fois que l'image se bloque en plein milieu d'un film !
La mesure de la qualité de service Internet est extrêmement complexe. Sans entrer dans le détail, la performance de votre accès, ici en fibre optique, n'est pas la seule à affecter la qualité de bout en bout des services fournis.
Elle dépend également, entre autres, de votre installation et des conditions d'interconnexion de votre FAI avec les fournisseurs de contenus comme les sites de *streaming*.

Margoton : Comment ces mesures sont-elles financées ?

Entièrement par les opérateurs.

MLA : Est-il prévu d'étendre le dispositif de mesure aux autres opérateurs ? A-t-on le recul nécessaire ?

Le dispositif concerne tous les opérateurs qui ont plus de 100 000 abonnés dans l'une des configurations testées.

Le coût de ce dispositif est en effet supporté par les opérateurs et il serait disproportionné de l'imposer à de plus petits opérateurs.

Certains d'entre eux ont néanmoins demandé à y participer sur une base volontaire. L'ARCEP réfléchit donc à cette possibilité.

Yoannf : Pourquoi avoir choisi de publier des mesures, de l'aveu même du régulateur, très incomplètes et immatures alors qu'on sait qu'elles seront forcément reprises à leur compte par les opérateurs, malgré les avertissements ?

L'ARCEP a considéré que ces données, même incomplètes, présentaient un intérêt pour le public. Il s'agit d'une première version qui nous permet de faire de la pédagogie sur un sujet complexe.

InfestedGrunt : Un particulier peut-il demander d'accéder aux données de l'étude à un opérateur ? Peut-il le demander à un opérateur ayant moins de 100 000 abonnés ?

Les données brutes de l'étude appartiennent aux opérateurs et ne sont pas librement accessibles à ce stade.

Cependant, de nombreux indicateurs sont déjà disponibles en accès libre [sur le site de l'ARCEP](http://www.arcep.fr).

Edddie : Quelle indépendance pouvez-vous avancer si vous laissez les opérateurs choisir la méthode de mesure de débit ?

Excellente question qui a occupé la plus grande part des débats aux origines du dispositif, notamment lors des consultations publiques.

L'ARCEP a défini le cadre et la méthode de mesure. Pour la mise en œuvre, elle s'est appuyée sur un comité technique composé d'experts, d'associations de consommateurs et des opérateurs.

Boulechyte : Que pensez-vous des mesures indépendantes d'autres acteurs comme Speedtest.net, Akamai, le Geste, MLAB, SamKnows... ?

Ces publications sont intéressantes. Elles utilisent des méthodologies très diverses, pas toujours comparables, chacune ayant ses avantages et ses inconvénients.

Snoa : Pourquoi l'organisme, ip-label qui recueille les données est un partenaire des opérateurs testés et donc celui choisi par eux ? Qui plus est, le seul opérateur non partenaire de ce prestataire se retrouve avec de mauvais résultats. Quid de la neutralité ? Comment peut-on être sûr de la validité des tests?

Les opérateurs ne sont pas partenaires mais clients du prestataire des mesures, ip-label.

Les cinq opérateurs cumulés ne représentent qu'une faible part du chiffre d'affaires d'ip-label. ip-label dispose de plus d'une certification ISO 9001:2008 certifiant ses processus qualité et qui représente une garantie de son indépendance.

NormandBZH : La qualité de la boucle locale peut avoir une incidence non négligeable sur les résultats de votre étude, pourquoi l'avoir ignoré ?

La qualité de la boucle locale peut effectivement avoir un impact fort sur la qualité de service particulièrement pour les technologies xDSL.

C'est ce qui nous a amenés à considérer 3 catégories de lignes représentant autant que possible la diversité du parc.

Les autres configurations y sont en revanche nettement moins sensibles.

Yothor: Vous arrive-t-il de tester des zones du genre "campagne, bout de ligne (3 km du central téléphonique), ligne surchargée par plusieurs abonnés" ? Car chez moi c'est le cas, et seul Free donne un bon résultat ! (vous pourrez me joindre par mail si vous le voulez pour qu'on en discute)

Les lignes testées en ADSL sont raccordées à des NRA sur lesquels sont raccordés de nombreux autres abonnés et elles peuvent donc souffrir de la congestion dans le réseau de l'opérateur.

La catégorie ligne longue correspond approximativement à des lignes entre 3 et 4,5 kms de longueur.

Pour information, des sites tels que [DegroupTest](#) et [Ariase](#) vous permettent de connaître la longueur et l'affaiblissement théorique de votre ligne.

Clément : Est-il exact que du matériel neuf a été utilisé pour réaliser les tests ? Comment cela peut-il être représentatif de l'état de tel ou tel réseau ?

Effectivement, au niveau des points de mesure, les robots et les box sont neufs.

L'idée était de favoriser la comparabilité entre opérateurs.

YRousse : Quid de la capacité accaparée par les bouquets TV managées dont les opérateurs poussent systématiquement la valeur dans leurs offres, qui vient en soustraction des débits que vous avez pu mesurer lors de vos tests ? Très impactant sur ADSL (mais hors capa annoncée sur FttLA et certaines offres FttH)

Effectivement, l'utilisation de la TV occupe une partie de la bande passante dans le cas de l'ADSL.

Nous avons fait le choix de conserver la TV éteinte durant les tests afin de mesurer le service d'accès à Internet seul.

Des précisions sur l'impact du service de TV sont données à titre indicatif dans le rapport.

Xenod : Pourquoi mettre des box dans un datacenter que les FAI peuvent chouchouter plutôt que des box type *scamknow* derrière le modem chez certains abonnés afin de vérifier la réel valeur des FAI plutôt qu'un *window dressing* organisé sous le couvert de l'ARCEP ?

Optrolight : Où physiquement les armoires de mesures ont-elles été placées pour avoir accès à toutes les technologies et opérateurs en même temps ? NRA orange ?

Autres

Elles sont situées dans des datacenters indépendants choisis en concertation dans le cadre du comité technique.

Les opérateurs n'ont aucun accès à ces armoires. Seul le prestataire peut y accéder.

Xeslam6x : Ayant fait le tour de tous les fournisseurs d'accès internet, j'affirme haut et fort que depuis deux ans d'abonnement internet chez le groupe Free, je n'ai jamais eu la moindre raison de leur faire un seul reproche. Qu'entendez-vous par qualité du service ?

La qualité de service que nous mesurons correspond à des indicateurs techniques qui sont standardisés et couramment utilisés en métrologie des réseaux.

Nous mesurons également des indicateurs d'usage plus proches de l'expérience de l'utilisateur final.

L'observatoire publié la semaine dernière ne s'intéresse en revanche pas à d'autres éléments qui sont essentiels dans la qualité ressentie par un utilisateur comme le taux de panne, la réactivité du SAV, les services complémentaires fournis par les FAI...

Kschk : Comment s'assurer que le recours des opérateurs aux services spécialisés ne réduise pas l'internet public à peau de chagrin (par effet d'appel d'air) ? Comment s'assurer du maintien d'une QoS optimale sur l'Internet ?

Il s'agit précisément de l'un des objectifs du dispositif.

Il permettrait de détecter dans la durée une dégradation globale de la qualité du service d'accès à l'Internet

Kschk : L'ARCEP a-t-elle un accès suffisant aux données d'interconnexion entre opérateurs et OTT ?

L'ARCEP suit par ailleurs de manière attentive le marché de l'interconnexion Internet depuis mars 2012 via un recueil de données auprès des opérateurs.

L'interconnexion peut en effet, comme expliqué précédemment, avoir un impact sur la qualité de service.

YRousse : Pourquoi ne pas profiter de ces mesures pour mettre l'emphase sur le lien montant ? Aspect largement écarté par les FAIs, malgré impact QoS et son rôle dans le développement des services "*Cloud*", dans l'auto-hébergement ou encore pour favoriser la génération de contenus par les utilisateurs.

Nous cherchons effectivement à ne pas limiter la question de la qualité de service au débit descendant.

De nombreux autres paramètres techniques peuvent avoir un impact sur l'expérience de l'utilisateur.

serpent16 : Pourquoi il y a sept ans, j'avais du cinq méga chez Free et maintenant j'en ai plus que trois ? J'ai beaucoup de mal à surfer sur Internet quand je regarde la télé ; je suis à 5 km du central ?

La qualité peut être dégradée pour de nombreuses raisons : endommagement ou oxydation de la ligne, impact de l'installation domestique ou perturbation électromagnétique...

Votre opérateur est le plus à même d'identifier l'origine de la perte de débit.

Estelle13 : Vous publiez des valeurs agrégées, tous opérateurs confondus. Quand envisagez-vous de publier des résultats par opérateur ? C'est plus commode pour les utilisateurs... Merci

A ce stade, le rapport propose déjà les indicateurs d'usage opérateur par opérateur. On espère pouvoir publier des résultats plus complets au prochain semestre.

sylvain-32: vous fournissez des chiffres sur le nombre de connexion haut, très haut débit... Je suis dans le Gers, à 8km de la préfecture et seul "Orange" est capable de fournir un accès à 512K ! Free malgré l'annonce sur son site d'ADSL+, de VDSL à Lahitte (32810) ou Marsan ne peut fournir ce service.

Pour en savoir plus sur la couverture du réseau fixe des opérateurs, plusieurs outils sont à votre disposition : les indicateurs publiés par [l'observatoire de l'ARCEP](#), l'observatoire France Très Haut Débit (observatoire.francethd.fr) et les cartes de couverture fournies par les opérateurs¹.

Pjoffre : L'ARCEP peut-elle fournir un logiciel agréé pour effectuer soi-même sur son site au moment de notre choix les mesures de qualité de service ? Si oui, sous quel(s) système(s) d'exploitation ? Si oui, peut-il enregistrer ses mesures dans un fichier ? Merci.

Oui, l'ARCEP a bien en vue la mise au point d'un outil complémentaire de mesure de la QoS de l'accès à l'Internet fixe, le plus accessible possible.

Cyril : Pouvez-vous nous en dire plus sur les tests complémentaires que vous allez faire et comment les utilisateurs peuvent-il y être directement associés ?

C'est difficile à ce stade. Nous prévoyons d'y travailler à compter du début 2015.

LouLou14 : Les opérateurs évalués ont donc tous participé à l'élaboration et la mise en œuvre du dispositif. Cela signifie-t-il qu'ils sont engagés dans un acte volontaire d'amélioration de la qualité du service qu'ils délivrent à leurs clients ? Ont-ils des engagements à améliorer cette qualité ?

Nous espérons un effet vertueux du dispositif sur la qualité de service.

Il n'y a pas d'engagement en tant que tel.

Johndoe : Pourquoi l'ARCEP n'a-t-elle pas agrégé plusieurs sources de mesures (akamai, cedexis, geste, mlab, etc) plutôt que de se baser sur un dispositif très vieux et forcément source de polémique vu la proximité avec les opérateurs mesurés ?

Notre dispositif nous apporte des informations complémentaires.

Comme indiqué plus haut, les méthodologies sont différentes. Notre outil n'a pas vocation à se substituer aux autres publications.

Merci, le mot de la fin ?

Merci d'avoir participé !

Cette première publication n'est que le début d'un travail de longue haleine sur la qualité de service. Nous aurons d'autres occasions d'échanger sur le sujet.

¹ Bouygues Telecom : <http://www.corporate.bouyguetelecom.fr/notre-reseau/cartes-de-couverture-reseau>

Free : <http://www.free.fr/adsl/pages/accueil/carte-de-debits-adsl.html>

Numericable : <http://fibroptique.numericable.fr/carte>

Orange : <http://reseaux.orange.fr/>

SFR : http://assistance.sfr.fr/mobile_forfait/mobile/couverture-reseau/en-48-62267