

Qualité du service fixe d'accès à internet

Appel à contribution
ouvert du 5 novembre au 3 décembre 2015

Modalités pratiques de l'appel à contribution

Cet appel à contribution est ouvert jusqu'au **3 décembre 2015**. L'avis et les réflexions des acteurs du secteur sont sollicités sur les questions abordées dans la suite du document. Les réponses seront structurées en reprenant l'ordre des questions proposées. Seules celles arrivées avant l'échéance seront prises en compte.

Les contributions seront transmises à l'ARCEP de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : qos-internet-fixe@arcep.fr. Elles pourront également être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
à l'attention de Monsieur Olivier Corolleur
7, square Max Hymans
75730 Paris Cedex 15

L'ARCEP, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des contributions qui lui auront été transmises, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. Dès lors que leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris : « *une part de marché de [25]%* » ;
- une version publiable, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires auront été remplacés par « ... » : « *une part de marché de « ... »%* ».

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

L'Autorité pourra déclasser d'office des éléments d'information qui par leur nature ne relèvent pas du secret des affaires.

1) Contexte

a) *L'ARCEP publie aujourd'hui son troisième rapport de synthèse des mesures de la qualité du service fixe d'accès à l'internet en France métropolitaine, portant sur le 1^{er} semestre 2015.*

L'observatoire de la qualité du service d'accès à internet fixe, instauré par la décision n° 2013-0004 en date du 29 janvier 2013, complète les observatoires – préexistants – portant sur la qualité des services d'accès au réseau fixe et de téléphonie fixe, d'une part, et sur la qualité et la couverture des services mobiles, d'autre part.

La décision précitée a été adoptée à l'issue d'une période de consultation et de concertation préalables impliquant tous les acteurs concernés. Depuis, des travaux réunissant les opérateurs, les associations de consommateurs et des experts techniques indépendants ont été menés, visant à préciser le protocole de mesure, à mettre en place le dispositif et à en assurer le bon fonctionnement et l'évolution dans le temps.

Ce dispositif a donné lieu à trois publications, en mode « bêta », des résultats des mesures effectuées au cours du mois de juin 2014, puis du second semestre 2014 et enfin du premier semestre 2015.

A l'occasion du présent appel à contribution, l'Autorité tient à remercier chacun des acteurs impliqués pour les efforts fournis au sein du comité technique et pour la qualité du travail accompli durant ces deux dernières années.

b) *Depuis l'adoption de la décision de l'ARCEP en 2013, le cadre juridique a connu plusieurs évolutions importantes.*

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (« Loi Macron ») introduit dans le code des postes et des communications électroniques (CPCE) de nouvelles dispositions relatives à la mesure de la qualité de service. Cette loi crée ainsi un article L. 33-12 du CPCE aux termes duquel les mesures relatives à la qualité de service peuvent dorénavant être réalisées « *par des organismes indépendants choisis par l'autorité et dont les frais sont financés et versés directement par les opérateurs concernés, dans une mesure, proportionnée à leur taille, que l'autorité détermine* ». Cette disposition nouvelle permettrait par exemple à l'ARCEP de faire réaliser directement par un prestataire indépendant la mesure des indicateurs de qualité de service définis par la décision n° 2013-0004 mentionnée ci-dessus (NB : ces mesures sont aujourd'hui réalisées sous la responsabilité des opérateurs).

En outre le règlement européen sur l'Internet ouvert¹, qui doit très prochainement entrer en vigueur, vise notamment à garantir la neutralité de l'internet, en légalisant son principe et en encadrant les pratiques de gestion de trafic des fournisseurs d'accès à internet. 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

¹ Règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des mesures relatives à l'internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE sur le service universel et les droits de l'utilisateur concernant les réseaux de communication et les services et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union

du trafic, ainsi que des justifications pour toute mesure de gestion de trafic mise en œuvre;

- 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.

La portée de ces dispositions pourra être précisée dans les lignes directrices de l'ORECE, qui devront être publiées dans les neuf mois suivant l'adoption du règlement.

Enfin, l'avant-projet de loi pour une République numérique, soumis à contribution publique le 26 septembre 2015, reprend la démarche du règlement sur l'Internet ouvert : il prévoit notamment une modification de l'article L. 121-83 du code de la consommation visant à améliorer la transparence sur les débits dans les contrats d'accès à internet. Au titre de cet article, les opérateurs devraient indiquer dans leurs contrats avec des consommateurs des valeurs de référence de débit maximum, mais aussi minimum ainsi que de débit « *normalement disponible* ».

2) Objet du présent appel à contribution

Au vu de ce qui précède, l'Autorité entend poursuivre et améliorer sa démarche de mesure de la qualité du service fixe d'accès à internet, qui répond à un double objectif :

- doter l'Autorité des outils qui lui sont nécessaires pour assurer pleinement ses missions, notamment en tant que gardien de la neutralité de l'internet ;
- améliorer l'information des utilisateurs finals, pour renforcer leur capacité à choisir de manière éclairée leur offre d'accès à internet et stimuler la concurrence entre opérateurs au bénéfice de la qualité du service d'accès à internet.

A cet effet, l'Autorité souhaite dresser le bilan et tirer les enseignements de ces trois premiers cycles de mesure en appelant tous les acteurs concernés à partager leurs observations concernant le dispositif actuel et leurs propositions quant à son évolution éventuelle.

3) Questionnaire

QUESTION N° 1 : Dans quelle mesure estimez-vous que le dispositif actuel, au terme de ces trois premiers cycles de mesures, répond aux objectifs poursuivis ?

La mise en place du dispositif de mesure actuel et son exploitation ont fait progresser l'ensemble des acteurs impliqués dans leur compréhension des paramètres influençant la qualité du service d'accès à internet et des méthodes de mesure. Des résultats et un large volume de données ont ainsi été obtenus, livrant d'importants enseignements.

Toutefois, des interrogations sont apparues sur la possibilité d'améliorer la représentativité des mesures et la comparabilité des résultats. Un certain nombre de difficultés – résolues pour la plupart au fil de l'eau grâce aux travaux du comité technique – ont également été rencontrées concernant aussi bien les aspects techniques que la gouvernance de l'outil de mesure ou son fonctionnement au quotidien.

Enfin, les résultats obtenus au terme de ces trois premiers cycles de mesure sont à mettre en regard des ressources mises à disposition par les différentes parties prenantes, qu'elles soient financières ou humaines.

QUESTION N° 2 : Quels enseignements tirez-vous de la mise en œuvre du dispositif et des premiers cycles de mesure, sur les thèmes suivants :

- a) Les résultats (bruts et agrégés) obtenus ;
- b) La représentativité et la comparabilité inter-opérateurs ;
- c) Les aspects techniques et opérationnels ;
- d) La gouvernance du dispositif ;
- e) Les coûts et ressources impliqués.

L'outil actuel devrait-il être adapté ou enrichi ? Le cas échéant, de quelle manière ?

Au regard de ces enseignements, l'Autorité estime qu'une réflexion doit être engagée sur l'avenir du dispositif de mesure actuel. En effet, parallèlement au dispositif de mesure en environnement contrôlé, l'ARCEP estime qu'il est également important d'analyser la qualité telle que ressentie par un utilisateur final réel. Pour ce faire, plusieurs approches sont envisageables : enquêtes qualitatives, déploiement de sondes matérielles, tests en ligne (principe de *crowdsourcing*), etc.

Concernant plus particulièrement les outils de *crowdsourcing*, plusieurs alternatives peuvent être envisagées allant du développement d'un outil en propre jusqu'à la labellisation d'outils existants, en passant par l'adaptation d'un outil existant accessible en *open source*.

QUESTION N° 3 :

- a) Quel serait selon vous le meilleur moyen de collecter et d'exploiter des données recueillies directement auprès des utilisateurs finals ?
- b) Dans le cas où vous estimez qu'un outil de mesure basé sur le *crowdsourcing* représenterait la meilleure alternative, quel type d'outil préconiseriez-vous ?
- c) Quelle serait selon vous la meilleure démarche pour mettre en œuvre cet outil ?

Si un nouvel outil est mis en œuvre, il sera important d'en assurer la bonne articulation avec l'outil de mesure actuel.

En particulier, dans un souci de cohérence et de lisibilité pour l'utilisateur final, l'Autorité s'interroge sur les formats de publication à adopter pour chaque outil. Plusieurs solutions

peuvent en effet être envisagées, l'outil actuel pouvant par exemple *in fine* être exclusivement utilisé pour l'information de l'Autorité, sans faire l'objet de publications comparatives. Il pourrait dans ce cas, ponctuellement, donner lieu à des publications synthétiques, se limitant à la comparaison des performances des différentes technologies d'accès entre elles.

QUESTION N°4 :

- a)** A votre avis, quel serait à l'avenir le format de publication idéal pour l'outil de mesure actuel et/ou un éventuel outil de mesure en *crowdsourcing* ?
- b)** Voyez-vous des améliorations à apporter quant à la terminologie utilisée par l'Autorité dans ses publications, s'agissant notamment de la désignation des différents supports technologiques des réseaux d'accès fixe ?