

Consultation publique relative au projet de décision
relative à la caractérisation de l'environnement
utilisateur dans les mesures de qualité de service
d'internet fixe via la mise en place d'une interface de
programmation applicative (API) dans les box

Réponse du Groupe Orange

23 avril au 27 mai 2019

Version publique

Contact :
regis.coutier@orange.com

Synthèse

Orange souscrit à l'approche poursuivie par l'Arcep visant à améliorer la mesure de la qualité de service des réseaux fixes en France en mettant à disposition des prestataires d'outils de mesures de qualité de service, des informations complémentaires permettant au secteur de disposer de données quantitatives, objectives et comparables entre opérateurs dans le cadre d'un système de collecte et d'exploitation de données tels que le crowdsourcing.

L'implémentation d'une interface de programmation applicative (API) visera à lever une partie des biais majeurs qui limitent aujourd'hui l'exploitation des données des mesures recueillies lors de processus de tests de mesure de la qualité de service internet. Ces informations permettront de disposer d'informations comparables permettant de catégoriser des typologies homogènes telles que :

- l'offre commerciale détenue par le client, qui par choix, aura souscrit un débit limité commercialement ;
- la technologie d'accès, qui permettra d'éclairer le consommateur sur les différences de performances selon les technologies disponibles (xDSL, câble ou fibre) ;
- l'équipement de l'installation domestique du client (au-delà de la Box), qui selon les configurations de son logement sera équipé d'une connexion Ethernet, Wifi, répéteurs, plug CPL pouvant dégrader fortement le débit fourni par le FAI ;
- l'identification du multi-usages (cross trafic) au moment du test, qui dégrade la performance mesurée depuis le terminal utilisé pour réaliser la mesure.

Toutefois, **Orange est opposée au second enjeu développé par l'Autorité ouvrant la possibilité pour des tiers d'utiliser les données issues de l'API à des fins de diagnostic précis d'un problème de qualité de service.** En effet, cet objectif soulève à la fois des interrogations majeures quant au respect de la vie privée et de la confidentialité des données personnelles. De plus, cela pourrait conduire à ce que ce diagnostic soit contraire aux recommandations du FAI qui porte seul la relation contractuelle avec le consommateur.

Enfin Orange, estime que le délai de 12 mois après la publication de la décision proposé par l'Arcep visant à déterminer le périmètre des modèles de box concernés par la mise en place de l'API est trop court. Ce délai ne permet pas à Orange de gérer la fin de son stock de box non compatible avec l'API. Orange propose d'augmenter ce délai, *a minima*, de 6 mois afin que ce délai soit porté, *a minima*, à 18 mois.

Réponses aux questions

Question 1) Le périmètre opérateurs et box concernés par le projet de décision vous paraît-il pertinent ?

Rappel du périmètre des box concernées tel que précisé dans le document de consultation (soulignement ajouté) : « *les modèles des box concernés par la mise en place de l'API sont ceux mis à disposition sur le marché de détail grand public fixe pour les technologies xDSL, câble, FTTH ainsi que les box d'accès fixe supportant la technologie 5G, à l'issue d'un délai de 12 mois à compter de la publication de la présente décision au Journal Officiel. Ce délai de 12 mois est mis en place pour permettre à un opérateur de gérer son éventuel stock de box non compatible avec l'API.* ».

Orange estime que le délai de 12 mois pour la gestion du stock des box non compatibles avec l'API est trop court **et souhaite voir porter ce délai à minima à 18 mois afin de tenir compte du lourd contexte opérationnel et commercial autour de la gestion des box et leur adhérence avec la définition des offres haut et très haut débit.**

Question 2) L'objectif retenu vous paraît-il pertinent ?

Orange souscrit à l'objectif premier de l'Arcep visant à l'implémentation d'une API dans les box afin de réaliser des observatoires de la mesure de la qualité de service à l'internet fixe à destination du secteur, plus pertinents et plus comparables entre FAI.

Orange rappelle qu'il souscrit au principe que toute publication visant à informer les consommateurs quant à son accès à internet est vertueuse. En revanche, toute parution qui se bornerait à établir un classement des FAI, sans précaution de traitement des mesures, ni rigueur statistique ou en mixant des briques élémentaires, ne permettant pas une réelle comparabilité, doit être fermement bannie.

En outre, Orange tient à attirer l'attention de l'Autorité sur le deuxième enjeu décrit dans son projet de décision ayant pour objectif d'établir un diagnostic précis d'un problème de qualité de service sur un accès.

Orange tient à rappeler qu'il reste l'interlocuteur principal de ses clients s'agissant des prestations de diagnostic et de conseil. En effet, le consommateur dispose d'un lien contractuel avec son Fournisseur d'Accès à Internet qui est responsable de la qualité de l'accès fourni à son client.

L'utilisation des données transmises par l'API à des tiers pourrait aboutir à une diffusion de conseils inappropriés, alors même que ces tiers n'ont ni la maîtrise du réseau ou des équipements concernés ni les outils pour y répondre. Cette utilisation est à proscrire.

D'autre part, il est important de rappeler que les données transmises par l'API concernant un consommateur sont des données personnelles dont le traitement est encadré par le règlement RGPD. Une diffusion non-anonymisée des données « remontées » par l'API nécessite que l'utilisateur final ait donné son autorisation explicite avant toute utilisation.

Question 3) Les paramètres proposés dans l'annexe 1 vous paraissent-ils pertinents pour la mise en place de l'API ? Quel(s) autre(s) paramètre(s) trouvez-vous utiles d'ajouter ou de supprimer ?

Les paramètres proposés dans l'annexe 1 correspondent à ceux retenus par les parties prenantes de la démarche de co-construction pilotée par l'Arcep tout au long de l'année 2018.

Toutefois, Orange tient à rappeler comme évoqué lors des différents groupes de travail, qu'il remontera une valeur constante au titre des champs « Hardware Version » et « Software Version » tant qu'il gèrera une seule version Software déployée de façon simultanée sur l'ensemble du parc pour un modèle de box donné.

Afin de clarifier le tableau des paramètres principaux ; alors même que les définitions des données suivantes « débit minimum », « débit normalement disponible » et « débit maximum » souscrits par le client ne sont pas établies, Orange propose de remplacer la condition de présence de ces données d'« obligatoire » au statut « Obligatoire lorsque défini et existant ».

Question 4) L'implémentation de l'API et les restrictions d'accès retenues par l'Arcep (détaillées à l'annexe 2) vous paraissent-elles les plus appropriées ? Sinon, quelles modifications proposez-vous ?

Les restrictions d'accès retenues par l'Arcep dans l'annexe 2 sont conformes aux échanges qui ont eu lieu lors du chantier qui s'est déroulé en 2018.

Toutefois, comme échangé lors des multilatérales, Orange n'a pas encore lancé les études approfondies indispensables autour de l'accès au serveur d'authentification ou bien encore de la mise en place de certificats publics. Ainsi, à ce stade, Orange ne peut s'engager sur une proposition de modifications.

Question 5) Le calendrier retenu vous paraît-il réaliste et adapté aux contraintes de développement ? Pour quelles raisons ? Sinon, quelles modifications proposez-vous ?

Sur la seule base des études « macro » réalisées jusqu'à présent, le calendrier établi par l'Arcep semble adapté aux contraintes de développement.

Toutefois, comme mentionné dans la réponse à la question 4, des études approfondies doivent être lancées. Il s'agit notamment d'études concernant l'échange de données entre les différents systèmes d'informations qui devront être sollicités, les audits et études liées à la sécurisation ou encore l'authentification et les conditions d'accès à la box.

Question 6) Les acteurs sont invités à formuler, le cas échéant, d'autres observations ou propositions sur le projet de décision en consultation.

Orange souhaite que le projet de décision intègre un rappel de la problématique du post-traitement des données recueillies par les outils de mesure.

En effet, le post-traitement de ces données est une brique essentielle de l'objectif global du présent projet de décision : améliorer, fiabiliser et rendre comparables les informations issues de la mesure de la qualité de service de l'internet fixe.

Les prestataires de mesures devront s'engager à respecter la confidentialité et la sécurité des données livrées par l'opérateur et à ce titre se conformer et adhérer sans réserve au « code de bonne conduite » publié par l'Arcep le 20 décembre 2018. Ce code de bonne conduite devra nécessairement être enrichi et garantir le traitement équitable et sincère des données mises à disposition par les opérateurs.

Il conviendra également de proscrire toute utilisation commerciale de ces données sans l'accord de l'opérateur qui restera propriétaire de celles-ci.

Enfin, Orange souhaite avoir la garantie que toute évolution majeure de l'API fera l'objet d'une nouvelle décision qui devra, *a minima*, reconsidérer, le moment venu, la photo du périmètre des box éligibles.