

mise en place d'une interface de programmation applicative (API) dans les box

réponse de l'AFUTT à la consultation publique

En préambule, l'AFUTT souhaite rappeler qu'elle est très attachée au dispositif actuellement en place pour le suivi de la QoS des services client des opérateurs. Même si ce dispositif n'est pas parfait, il a le mérite d'obliger les opérateurs à publier des informations qui ne sont disponibles nulle part ailleurs et qui permettent aux utilisateurs de se faire une idée des relations auxquelles ils peuvent s'attendre avec tel ou tel opérateur. D'autre part, même si ces informations ne sont pas toujours rigoureusement comparables, leur évolution dans le temps est néanmoins significative des efforts que les opérateurs portent ou non à la recherche continue d'amélioration de ces indicateurs, comme ils devraient le faire.

Le maintien d'un dispositif permettant de produire des informations publiques sur les délais de mise en service, les taux de pannes et les délais de réparation, est essentiel en complément des informations sur les débits servis à l'utilisateur. De surcroît, les dispositions réglementaires rappelées en contexte de la consultation font états « d'informations fiables et comparables relatives à la disponibilité... ». Il ne nous a pas semblé que l' API objet de la consultation remonterait ce type d'information.

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

Il est fait état du « marché de détail grand public fixe » comme constituant l'une des dimensions du périmètre. Il ne faudrait pas que cela conduise à exclusion de l'obligation qui serait faite aux grands opérateurs d'activer une API sur leurs box pro, lesquelles disposent du même hardware et operating system que celles du grand public, ce qui veut dire que les inclure n'alourdirait pas la charge induite pour ces acteurs.

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

Ni les objectifs de la décision, ni l'objectif de l'API elle-même ne nous paraissent clairs, pour les raisons suivantes :

1) En premier lieu la lecture du document de consultation laisse à penser qu'il s'agit de fiabiliser les mesures de type « speed test » par la connaissance de l'environnement utilisateur (carte d'identité de l'accès). Parler dans ce cas « de qualité de service des réseaux fixe » c'est réduire la qualité de service au seul critère de débit.

2) il est ensuite question d'établir un observatoire.

S'il s'agit de dresser une cartographie du réseau ou de réaliser un observatoire, seul le professionnel de la mesure fournissant un outil de test pourra le faire en collationnant les résultats des mesures effectués



par l'outil qu'il propose mais pour qu'il puisse le faire, il faudrait que cet outil de test puisse disposer au moins d'une géolocalisation approximative des testeurs.

Seulement alors, le possesseur de la box qui légitimement peut vouloir comparer ses résultats avec ceux des clients d'autres opérateurs à proximité de chez lui (ou qui envisage un déménagement et souhaite connaître la réalité de l'offre sur son nouveau domicile) pourra exploiter l'information rendue publique.

Naturellement il ne peut être admis que ce type de mesure puisse être réalisé à l'insu de l'abonné. Il faut donc que l'opérateur tiers (le mesureur) dispose d'un accord de l'abonné, ponctuel ou récurrent et rétractable à tout moment. Mais quel bénéfice cet abonné pourrait-il en tirer? Ce qui l'intéressera sans doute le plus ce sont les résultats des mesures sur sa propre ligne. C'est pourquoi nous pensons qu'il serait préférable de traiter d'abord correctement le point 3) ci-dessous, et de le fixer comme objectif principal, avant d'envisager les usages en mode « crowd sourcé » par la collation de l'ensemble des données.

3) Il est également question d'« un intérêt significatif dans l'établissement d'un diagnostic précis d'un problème de qualité de service » (encore une fois le terme de qualité de service est utilisé ici de manière beaucoup trop extensif à notre goût). Mais qui demande le diagnostic ? Qui lance sa réalisation ? Le résultat de la mesure, pour autant qu'elle soit reconnue fiable par l'API et le respect du code de conduite, sera-t-il opposable à l'opérateur s'il n'atteint pas le débit vendu et les valeurs annoncées dans le cadre de l'arrêté débit ou de l'article 4 du règlement européen de 2015 ?

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 ?

Il ne semble pas prévu de mesure de disponibilité ou de pertes de paquets qui sont pourtant des éléments importants de l'évaluation de la qualité de service (cf. par exemple le considérant 17 du règlement européen de 2015).

Les restrictions portées sur l'exploitation des liaisons Ethernet et Wi-Fi situées en amont de la box sont légitimes dès lors que l'on veut caractériser uniquement la ligne d'abonné. Mais il ne faudrait pas en conclure que l'opérateur, qui met à disposition une box (et en reste d'ailleurs propriétaire) peut s'exclure de toute responsabilité sur le bon fonctionnement de ces liaisons qui peuvent être essentielles non seulement à l'exploitation par l'utilisateur des services internet, mais aussi de plus en plus souvent à celle de divers équipements de domotique.

On est un peu surpris de lire à l'annexe 1 en note sous le tableau qu'il pourrait exister des offres commerciales ne comprenant pas de débit minimum, de débit maximum ou de débit normalement disponible. Seul un débit maximum serait requis pour le FTTH ? Notre lecture de l'article 4 alinéas d) du règlement européen de novembre 2015 nous inciterait plutôt à penser que cela n'est plus possible.

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 ?



Nous n'avons pas les compétences pour évaluer ce point.

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

Pourquoi attendre 28 mois pour équiper les box des nouveaux clients avec l'API (à l'exception peut-être des box reconditionnées) ?

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

L'Autorité indique avoir travaillé sur ce projet en collaboration avec une vingtaine d'acteurs, mesureurs ou opérateurs, fort bien. Pour établir les règles techniques et d'implémentation de l'API, c'est un tour de table tout à fait légitime. Mais au-delà, il va falloir décider des conditions d'utilisation des services construits sur cette API, en particulier les modalités d'usage par les utilisateurs eux-mêmes, et les objectifs et moyens de publication du ou des « observatoires ». Il serait bon qu'un comité qualité de service plus large soit réactivé pour en débattre, incluant des représentants des consommateurs et la DGCCRF.

