

Consultation publique

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 à la consultation publique du 23 avril 2019

A titre liminaire, Bouygues Telecom tient à rappeler que pour mettre en œuvre un dispositif de mesure de la qualité de service des réseaux fixes basés sur le crowdsourcing, il est nécessaire de l'encadrer à plusieurs niveaux, pour s'assurer, d'une part de la fiabilité, de la pertinence de la mesure et de la représentativité des usages clients, et d'autre part, que les publications résultantes seront réalisées sur la base d'éléments comparables entre les opérateurs concernés.

La présente consultation relative à la mise en place d'une interface de programmation applicative (API) dans les box constitue un des niveaux d'encadrement du dispositif. Bouygues Telecom considère que les chantiers suivants, rappelés par l'Arcep dans son rapport sur l'Etat de l'internet de juin 2018, devront également avoir été menés à leur terme d'ici à ce que les premières mesures sollicitant l'API soient réalisées. Il s'agit donc des chantiers relatifs aux méthodologies de mesures, aux mires de tests, à la représentativité statistique des usages, à la comparabilité et transparence des publications, dont une partie d'entre eux sont amenés à être couvert par le code de bonne conduite.

Bouygues Telecom sera ainsi tout autant attentif aux travaux qui ont lieu, et qui vont continuer, sur les spécifications et mise en œuvre de l'API, que sur le contenu et le respect par les outils de mesures du code de bonne de conduite.

Bouygues Telecom se félicite du travail qui a été mené par l'ensemble des acteurs concernés sur la définition des spécifications de l'API. En effet, cette API va permettre d'enrichir les tests réalisés par les outils de mesures qui n'avaient aujourd'hui aucun moyen pour caractériser de manière fiable l'environnement utilisateur. Ce manque de caractérisation de la mesure rendait donc les mesures peu fiables et pertinentes, et par conséquent ne permettait pas de garantir la représentativité des usages et au demeurant la comparabilité des publications sous-jacentes, pouvant dès lors induire en erreur le consommateur.

Si Bouygues Telecom est globalement favorable au contenu de ce projet de décision, elle ne partage pas les points suivants, qui sont détaillés ci-après :

- La caractérisation de l'environnement utilisateur, au travers de l'API, ne peut avoir comme objectif de permettre un diagnostic précis d'un problème de qualité de service rencontré par un consommateur ;
- Afin d'être proportionnée dans sa mise en œuvre, l'API ne doit devoir être implémentée, et maintenue, que sur les box sur lesquelles il est techniquement et opérationnellement possible de le faire ;
- Il est nettement prématuré d'inclure une obligation sur les box d'accès fixe supportant la technologie 5G ;

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

- **Périmètre opérateurs**

L'Arcep propose que seuls les opérateurs disposant de plus de 1 000 000 de clients sur le marché de détail grand public fixe soient tenus de mettre en place l'API. Le seuil proposé semble raisonnable et proportionné.

S'agissant de la possibilité offerte aux opérateurs de moins de 1 000 000 de clients de mettre en place l'API de manière facultative, Bouygues Telecom attire l'attention de l'Autorité sur la nécessité de s'assurer, via le code de bonne conduite qui sera discuté par ailleurs, que les publications tiennent compte d'un seuil de précision statistique minimum par opérateur afin de ne pas fausser l'information fournie au consommateur.

- **Périmètre box**

L'Arcep prévoit que les modèles de box concernés par la mise en place de l'API sont ceux commercialisés 12 mois après la publication de la décision au Journal officiel. Si ce délai est bienvenu, notamment afin de permettre aux opérateurs de gérer les stocks de box non compatibles avec l'API, il pourrait cependant être jugé trop court pour atteindre les objectifs recherchés. **Bouygues Telecom suggère que ce délai soit porté *a minima* de 12 à 18 mois.**

Le projet de décision envisage par ailleurs que lorsqu'un modèle de box n'est plus commercialisé depuis 5 ans ou qu'il passe en-dessous de 10 000 unités alors l'opérateur n'est plus tenu de proposer l'API sur ce modèle. Bouygues Telecom accueille favorablement cette prise en compte des problématiques opérationnelles liées à des box devenues obsolètes et difficiles à maintenir. Cependant, eu égard au délai important pouvant s'écouler entre la conception d'une box et la fin de sa commercialisation, **Bouygues Telecom souhaiterait ramener le délai proposé de 5 ans à 3 ans.**

Enfin, l'Arcep souhaite élargir le périmètre des box concernées à la technologie 5G. Bouygues Telecom s'étonne de cette proposition qui n'a pas été partagée lors des groupes de travail et estime pour sa part que cela est prématuré car ni la technologie ni les services ne sont matures à ce jour. De plus, ce type de box sont généralement achetées « sur étagère » et donc difficilement évolutives. Par conséquent, **Bouygues Telecom demande que les Box 5G ne soient pas concernées par ce projet de décision.**

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

Bouygues Telecom distingue deux objectifs dans le projet de décision soumis à consultation :

1. **Objectif de fiabilisation des observatoires existants**

L'API proposée vise à enrichir les tests réalisés par les outils de mesures qui n'ont aujourd'hui aucun moyen pour caractériser de manière fiable l'environnement utilisateur. Ce manque de caractérisation de la mesure rendait donc les mesures peu fiables et pertinentes, et par conséquent ne permettait pas

de garantir la représentativité des usages et au demeurant la comparabilité des publications sous-jacentes, pouvant dès lors induire en erreur le consommateur.

Bouygues Telecom estime que l'API est une brique nécessaire, mais non suffisante, pour permettre d'atteindre l'objectif de fiabilisation des observatoires existants au travers d'une meilleure caractérisation de l'environnement utilisateur.

Dès lors, **afin que cet objectif de fiabilisation soit pleinement atteint, il sera nécessaire de conditionner l'accès à l'API au respect d'un code de bonne conduite exigeant et engageant** portant *a minima* sur les volets de méthodologie de mesure, représentativité statistique des usages, comparabilité et transparence des publications.

2. Objectif d'établissement d'un diagnostic d'un problème de qualité de service

L'Arcep estime que l'API présente également un intérêt significatif dans l'établissement d'un diagnostic précis d'un problème de qualité de service, laissant ainsi entendre que la totalité des problématiques susceptibles d'avoir un impact sont couvertes par l'API.

Bouygues Telecom ne partage pas cette vision car une multitude d'éléments externes, non couverts par l'API, pourraient fausser ce diagnostic et ainsi induire le consommateur en erreur sur le problème rencontré. A titre d'exemple, les capacités physiques et logicielles du terminal ne sont pas évaluées. De même, une rapide évolution des conditions Wifi, tels qu'un brouillage soudain ou un déplacement rapide du terminal, intervenant en cours de test ne pourra pas être restituée car l'API n'est appelée qu'en début de test.

En synthèse, l'API permet *a priori* de fiabiliser les observatoires qui sont une représentation agrégée d'une multitude de situations client mais elle ne doit pas être utilisée pour caractériser des situations unitaires, car ses seules spécifications ne sont pas adaptées à ce besoin.

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 semblent globalement pertinents pour caractériser l'environnement utilisateur, et ainsi atteindre l'objectif de fiabilisation des observatoires existants.

Bouygues Telecom s'interroge cependant sur les champs Model, HardwareVersion et SoftwareVersion qui présentent un intérêt limité quant à l'objectif poursuivi mais pourraient faire porter un risque de sécurité important en apportant des informations sensibles à des acteurs malintentionnés.

S'agissant des débits commerciaux souscrits par le client (minimum, normalement disponible, maximum), **Bouygues Telecom accueille favorablement la précision en Annexe 1 indiquant que ces débits ne sont à renseigner que lorsque cela est effectif et pertinent.**

Par ailleurs, en contrepartie de la mise à disposition gracieuse de l'API, Bouygues Telecom souhaite la mise en place d'une « API résultats » qui permettrait aux outils de mesures de remonter les valeurs mesurées. Une telle solution serait particulièrement utile pour les opérateurs à des fins de monitoring Réseau en situation client réelle.

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 ?

- **Implémentation de l’API**

La restriction d’accès via CORS/O.Auth2.0 et l’implémentation technique proposées semblent adaptées aux objectifs de sécurité et sont compatibles avec les choix techniques de Bouygues Telecom. **Bouygues Telecom attire l’attention de l’Autorité sur la nécessité que chaque outil de mesure autorisé dispose de 2 jetons O.Auth dédiés** : un pour les tests, l’autre pour la production.

- **Restrictions d’accès**

Bouygues Telecom note que l’accès à l’API sera conditionné au respect, par les outils de mesures, d’un code de bonne conduite, ce qui semble effectivement souhaitable. Il conviendra notamment de s’assurer qu’aucune exploitation commerciale des données remontées gracieusement par les opérateurs ne puisse faire l’objet d’une exploitation commerciale. De même, Bouygues Telecom souhaite que tout outil ayant des liens capitalistiques ou d’importants contrats avec un opérateur ne puisse pas accéder à l’API. Enfin, afin de ne pas surcharger les réseaux opérateurs, et positionner l’utilisateur comme un acteur de la régulation comme le souhaite l’Arcep, **Bouygues Telecom préconise de limiter le nombre de tests possibles sur une même box** (un test par jour par exemple) et de limiter l’accès à l’API aux outils de mesures lancés par les consommateurs (exclure les acteurs automatisés).

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

Au-delà des réserves exprimées dans la question 1, Bouygues Telecom juge le calendrier proposé réaliste à condition que les spécifications techniques n’évoluent pas après publication de la décision. Toute évolution de l’API devra ainsi être discutée de manière multilatérale et faire l’objet d’une adaptation du calendrier le cas échéant.

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

Bouygues Telecom insiste sur le rôle clé du code de bonne conduite, sur l’ensemble des volets mentionnés précédemment, **pour réaliser pleinement l’objectif de réalisation d’observatoire plus pertinent pour le consommateur**. **Bouygues Telecom souhaite ainsi que des travaux**, sous l’égide de l’Arcep, **soient menés sur les différents volets de ce code de bonne conduite**, auxquels Bouygues Telecom participera activement. Au-delà des volets méthodologies de tests et traitements des

résultats et publication qui sont à renforcer, Bouygues Telecom sera particulièrement attentif à l'usage que pourront faire les outils de mesures des données récoltées au travers de l'API.

A cette fin, **Bouygues Telecom demande la mise en place d'un cycle, initié avant les premières publications basées sur l'API, d'audits réguliers des outils de mesures** accédant à l'API pour s'assurer de leur bon respect de ce code. De plus, le fonctionnement de l'API devra pouvoir faire l'objet d'un contrôle par l'Arcep afin de se prémunir d'éventuelles altérations biaisant les résultats.

Enfin, **Bouygues Telecom attire l'attention de l'Autorité sur le fait que la mise en place d'une API dans les box**, qui représente un investissement humain et financier important pour les opérateurs, **pourrait ne pas être compatible avec un point de terminaison du réseau**, sur lequel le BEREC sera amené à produire prochainement des lignes directrices, **situé en point amont par rapport à la box**.