

LA SOCIÉTÉ CIVILE CONTRÔLERA AUSSI LE NET

LE 7 MAI 2012 *ANDRÉA FRADIN*

Initialement, la qualité du service proposé par vos fournisseurs d'accès à Internet devait être contrôlée par... ces mêmes fournisseurs d'accès. Un rôle de juge et parti dénoncé depuis longtemps par *OWNI*. Mais, sous la pression de plusieurs associations, le régulateur des télécoms (Arcep) ajuste le tir dans son projet de mesure de la qualité du Net français, selon des informations que nous avons recueillies auprès de proches du dossier. Un début de bonne nouvelle pour les consommateurs.



“Très positif”. En plaçant des garde-fous dans le dispositif visant à mesurer la qualité de l'accès à l'Internet fixe, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a marqué des points. Surtout auprès de certains représentants de la société civile, dont la voix devrait porter plus que prévu. Une caution non négligeable, même si tout reste à faire pour prendre le pouls du Net français en toute transparence.

Gardiens de la transparence

Désormais, les structures pressenties pour auditer la qualité du Net en France ne sont plus les seuls opérateurs. Aux côtés de France Télécom, SFR, Bouygues Telecom, Free, Numericable, Darty Telecom – qui couvrent plus de 100.000 foyers- et de la **Fédération Française des Télécoms** (FTT), qui les représente pour la plupart, l'Arcep a décidé d'ajouter les “représentants d'associations d'utilisateurs et des experts indépendants ayant manifesté leur intérêt pour le travail.”

Une décision présentée il y a quelques jours dans les locaux de l'Autorité, qui rompt avec **les premières orientations des travaux**. Ces derniers mois, la ligne suivie par l'Arcep laissait en effet aux fournisseurs d'accès à Internet (FAI) la maîtrise de la mesure d'un bout à l'autre de la chaîne : choix de la méthodologie, du responsable des mesures...

Certaines associations (**Afnic, La Quadrature du Net, UFC Que Choisir**) avaient pointé du doigt les risques d'une telle orientation, qui confie aux FAI le double rôle avantageux de **juge et partie** : fournissant une prestation d'un côté, lui donnant une note de l'autre. Pour en faire au final une utilisation commerciale, vantant les bons



FREE, SFR, ORANGE ET
BOUYGUES EN
AUTOCONTRÔLE

Accorder à Orange, Free,
SFR et Bouygues le luxe de
devenir les seuls juges de

résultats de la mesure.

la qualité de leurs offres
d'accès à ...

Face à la levée de boucliers de la société civile, l'Arcep a donc changé de cap. Une décision qui va plutôt *“dans le bon sens”* nous confie-t-on du côté des opérateurs, qui souhaitent dénouer *“le fantasme sur la relation entre l'autorité et les opérateurs.”*

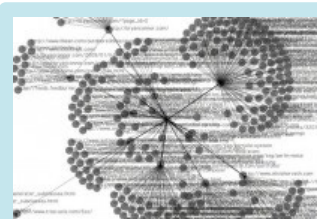
Encadrement et contrôle

Concrètement, le *“comité technique”* ainsi installé a la lourde tâche de définir et d'installer le système permettant de mesurer la qualité du réseau français à l'horizon 2013. Le tout dans un souci de *“transparence de la démarche”*, ainsi que de *“sincérité et [d']objectivité des mesures”*, indiquent les documents de travail que nous avons consultés.

Des paroles suivies d'encadrements stricts. *A priori*. Dans une *“charte de fonctionnement”*, l'Arcep indique que *“les opérateurs s'engagent”* à justifier le choix du prestataire unique chargé de mesurer la qualité du réseau. Expliquer les raisons de leur préférence mais aussi incorporer les éventuelles remarques adressées par les autres membres du comité technique. A savoir, la société civile. Une nouveauté que les opérateurs disent accepter, sous réserve de *“proportionnalité”*. Autrement dit, hors de question qu'ils prennent en charge un dispositif, qu'ils sont déjà obligés de financer, trop coûteux. La distinction entre les précautions nécessaires et superflues seront à coup sûr au centre de tous les débats.

Les opérateurs et l'Arcep s'orienteraient vers la mise en place de *“lignes dédiées”*, sur lesquelles le prestataire effectuerait 24 heures sur 24 une batterie de mesures. Débits descendant et ascendant, temps de chargement d'une page web ou qualité de visionnage de vidéos devraient être passés au crible.

Pour encadrer le dispositif, le gendarme des télécoms s'engage également à financer un système de mesures parallèles. En janvier, l'organisme de recherche Inria **proposait de s'associer à l'initiative**. Difficile à ce stade d'en savoir davantage, mais l'Arcep favoriserait le volontariat, des internautes effectuant eux-mêmes des tests à domicile. Contactée par *OWNI*, l'autorité s'abstient de tout commentaire, indiquant qu'elle ne communiquerait que lorsqu'elle aura *“une annonce finalisée à faire.”*



INTERNET SE FERA
SONDER EN PROFONDEUR

Rencontre avec Luc
Saccavini, principal
responsable technique du
futur observatoire d'Internet
de l'Inria. Avec ce ...

Reste à savoir comment les résultats de ce contrôle individuel pourra être comparé à ceux du prestataire, sur les *“lignes dédiées”*. Autrement dit, sur des lignes privées de tous les biais liés à un usage quotidien et normal du Net : performances du poste, accès en WiFi...

Gestion de trafic dans le viseur

Plus intéressant encore, l'Arcep réintègre dans son dispositif les mesures de gestion de trafic. Ces pratiques des opérateurs, qui permettent de dégrader ou même de bloquer un site ou un service -à tout hasard, le peer-to-peer-, avaient été d'abord écartées du chantier. Chantier visant pourtant à juger la qualité de la prestation des FAI. Une aberration pour La Quadrature du Net, **qui avait signalé à l'Arcep** la nécessité de leur prise en compte dans un chantier visant à garantir la neutralité des réseaux :



Pour pallier aux graves carences de son approche de la notion de qualité de service, l'Arcep doit faire évoluer ses indicateurs, de manière effective, vers la mesure des pratiques de gestion de trafic et de la dégradation sélective [...]. Pour ce faire, elle doit réfléchir urgemment à un calendrier et à une méthode adéquats. Il n'y a qu'ainsi qu'elle pourra contrôler les dires des opérateurs quant à leurs pratiques de gestion de trafic et contrôler le respect de leurs obligations de transparence.



Pas sûr néanmoins que le résultat de ces mesures atterrissent dans le grand public. L'affaire est soumise à de multiples précautions. Car si l'on constate une dégradation de service sur un réseau, l'opérateur qui en a la charge risque d'être mis au ban des consommateurs. Or il peut pâtir des mauvaises pratiques d'un concurrent, plaident les FAI :



Sur le peer-to-peer par exemple, il suffit qu'un maillon fasse une restriction pour qu'elle soit identifiée sur l'ensemble de la chaîne.



L'Arcep va donc prendre ces mesures avec des pincettes, en n'effectuant dans un premier temps que des tests très simples sur les débits. Afin de déterminer si les offres vendues par les opérateurs correspondent à la réalité.

Les autres mesures quant à elles devraient faire l'objet de publication semestrielle. Les consommateurs pourront les retrouver à la fois sur le site des opérateurs et sur le site de l'Arcep.

Rien n'est cependant arrêté, puisque le régulateur prévoit de lancer une nouvelle consultation publique sur le sujet. Mais les réajustements du gendarme des télécoms rendent optimistes certains participants, qui *"n'attendaient plus rien ou très peu"* de ce groupe de travail. S'ils reconnaissent les efforts de l'Arcep, d'autres en revanche se montrent plus prudents. A l'UFC Que Choisir, le responsable des dossiers numériques Édouard Barreiro reconnaît ainsi la *"bonne volonté de l'Arcep"* tout en regrettant que *"la collecte et le premier traitement des informations issues des mesures demeurent au main des opérateurs."* *"Il y a toujours une suspicion"*, conclue-t-il. Difficile en l'état de s'assurer que les mesures de contrôle seront suffisantes. Surtout au vu de la charge de travail, que les représentants de la société civile auront le plus grand mal à suivre. L'un d'entre eux confie : *"ils ouvrent les portes, mais nous n'avons pas les moyens de participer à toutes ces réunions. À l'inverse des opérateurs."*

Pour le comité technique en effet, la tâche s'annonce chronophage : deux réunions par mois sont à prévoir jusqu'en 2013. Puis d'autres, pour assurer le suivi du dispositif. Un fardeau titanesque mais nécessaire, pour faire en sorte que cette mesure donne aux **22 millions de foyers branchés en haut ou très haut débit** une véritable chance de contrôler la prestation de leur FAI. Et pour que ce projet ambitieux ne devienne pas un simple miroir aux alouettes.

Photo par **Nicolas Nova (CC-by)**

1 ping

Lila - Become an influencer le 21 mai 2012 - 1:27

[...] *La société civile contrôlera aussi le Net* [...]