

FREE, SFR, ORANGE ET BOUYGUES EN AUTOCONTRÔLE

LE 6 JANVIER 2012 ANDRÉA FRADIN

Accorder à Orange, Free, SFR et Bouygues le luxe de devenir les seuls juges de la qualité de leurs offres d'accès à Internet. Les quatre majors pourront choisir leurs contrôleurs. Une aberration entérinée par le régulateur des télécommunications, selon des documents internes consultés par OWNI.

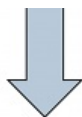


Les opérateurs en futurs gardiens de la qualité du net ! C'est le scénario ubuesque que le régulateur des télécommunications français s'apprête à réaliser.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) est chargée de mettre sur pied un système permettant de déterminer la qualité du service de l'accès à Internet. En d'autres termes, à prendre le pouls du réseau français en fonction de plusieurs critères – débit, temps de réponse des sites... Un suivi censé aider les internautes à mieux comprendre, et surtout à comparer, les offres Internet des différents fournisseurs d'accès (FAI). Pour ces derniers, cette observation du net peut donc constituer un argument commercial et stratégique. Problème : selon des documents de travail consultés par OWNI, les opérateurs principaux, Free, Orange, SFR et Bouygues, sont à la fois juges et parties. L'Arcep leur donne notamment la possibilité de "sélectionner le prestataire" responsable des relevés de mesure. Leur offrant ainsi le luxe de s'auto-évaluer.

“Les opérateurs doivent être mis au centre des travaux”

Pour l'Arcep, la répartition des tâches est claire : “les opérateurs doivent être mis au centre des travaux”, peut-on lire en conclusion d'une présentation en date du 30 novembre 2011. Ils choisiraient le prestataire en charge des mesures sur le réseau. Et seraient responsables des “travaux sur le référentiel commun”, qui, peut-on lire plus tôt dans le document, spécifie “précisément les mesures à effectuer”.



- ▶ Les opérateurs doivent être mis au centre des travaux ...
 - Sélection du prestataire
 - Travaux sur le référentiel commun
- ▶ ... qui seront pilotés par l'ARCEP ...
 - Pilotage d'un groupe de travail se réunissant avant chaque publication
 - Validation des évolutions du référentiel commun
- ▶ ... en concertation avec les autres parties prenantes.

Les FAI, objets de la mesure, décideraient donc à la fois de l'inspecteur et des critères d'inspection. L'Arcep serait simplement en charge du "pilotage", validant notamment les "évolutions du référentiel commun". Quant aux "autres parties prenantes" (sic) – représentants des consommateurs, équipementiers, experts et chercheurs- ils devraient se contenter d'une "concertation". Et encore, "périodique" :



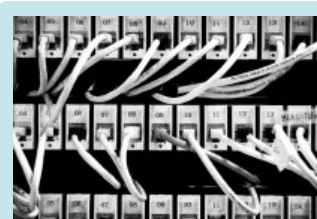
Coordination périodique du groupe technique (ARCEP – opérateurs) avec les autres parties prenantes (représentants des utilisateurs, PSI, équipementiers...) au sein d'un groupe général.



Dépendance officielle

Fin septembre dernier, à la suite d'une première réunion de travail au sein de l'Arcep, *OWNI se penchait* sur les risques et les enjeux qui relèvent d'une mission visant à "mesurer" Internet. Les orientations d'alors laissaient déjà craindre une mainmise des FAI sur une opération pourtant censée lever l'opacité sur la qualité de leur prestation. La dégradation excessive et arbitraire du trafic Internet devait en particulier être passée à la loupe.

Tout en insistant sur le bien-fondé d'une telle observation du net, experts et professionnels engagés dans la réflexion insistaient sur l'importance de procéder à une mesure "véritablement ouverte et objective". Suite à cette première réunion, l'association UFC-Que Choisir alertait également l'Arcep sur la nécessité d'une observation indépendante et détachée des FAI :



LES OPÉRATEURS JUGES ET PARTIES DU NET

Le régulateur des télécoms cherche à déterminer la qualité du réseau français. Pour mettre en place le dispositif de ...



L'information relative à la qualité de service ne peut être pertinente que si elle est objective. Ce qui signifie que les mesures doivent être réalisées par des organismes indépendants mandatés par le régulateur (l'ARCEP). Les opérateurs ne doivent en aucun cas intervenir dans ce processus. De plus, un contrôle régulier du prestataire doit être réalisé pour être certain qu'il travaille de manière totalement indépendante. En effet, les organismes de mesure travaillent également pour les opérateurs, dès lors, il s'agit d'éviter qu'ils tordent les résultats pour ne pas courroucer leur client.



Des chercheurs de l'Inria (Institut national de recherche en informatique et en automatique), présents au sein du groupe de travail, ont ainsi proposé d'associer leur projet d'un "observatoire de l'Internet" aux efforts de l'Arcep pour sonder le réseau.

Les mises en garde sont restées lettre morte : le rôle prépondérant des opérateurs dans l'évaluation du réseau français n'est pas seulement confirmé, il est aujourd'hui officialisé. Écrit et encadré dans les documents de travail. Contactée par nos soins, l'Arcep nous renvoie à sa conférence de presse du 11 janvier.

Miroir aux alouettes

Certes, le régulateur essaie de faire bonne figure, en affichant son ambition de produire des mesures “transparentes” et “objectives” ou en ouvrant la réflexion à une consultation publique [PDF]. Des tentatives aux allures de miroir aux alouettes.

Pour assurer “l’objectivité et la comparabilité des mesures”, l’Arcep explique ainsi dans le document en date du 30 novembre que le “prestataire externe” ne doit pas être “lié aux opérateurs”. Et se contredit quelques pages plus bas. Elle affirme également la nécessité de voir des “mesures précisément définies dans le référentiel commun”. Un référentiel établi, donc, par les opérateurs.

Difficile alors de croire que l’Arcep prendra effectivement des “dispositions particulières [...] pour assurer l’objectivité, la sincérité des mesures réalisées”, comme elle l’indique dans le **communiqué de presse** annonçant le lancement d’une consultation publique sur le sujet. De même, difficile d’accorder du crédit à cette consultation, qui sera suivie de la définition d’un “cadre général du dispositif de suivi de la qualité de service d’accès à l’internet”, tant les hypothèses de travail semblent déjà claires, définies et arrêtées dans l’esprit du régulateur. Et des opérateurs. Selon nos informations, l’Arcep a réaffirmé dans un échange confidentiel récent, que cette consultation publique précède bien la mise en œuvre du dispositif. Durant laquelle, quoiqu’il arrive, “les opérateurs seront amenés à choisir un prestataire de mesure”.

CC Marion Boucharlat

ZNARFTOPLED

le 6 janvier 2012 - 10:23 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



beaucoup d'imprécisions dans cet article.

- “Selon nos informations, l’Arcep a réaffirmé dans un échange confidentiel récent, que cette consultation publique précède bien la mise en œuvre du dispositif.” => c’est écrit dans la consultation publique, il n’y a rien de confidentiel.

- “LES QUATRE FANTASTIQUES” => ils sont au moins 6 (Darty et Numericable disposent d’ores et déjà de plus de de 100 000 abonnés.

- “L’Arcep leur donne notamment la possibilité de sélectionner le prestataire responsable des relevés de mesure. Leur offrant ainsi le luxe de s’auto-évaluer.” => Lors de tout audit ou certification; c’est l’entreprise qui choisit et finance l’organisme indépendant en charge des mesure... (c’est d’ailleurs le modèle économique du secteur de la certification). Ce système a ses imperfections a connu des scandales (enron et autres) et mérite effectivement d’être abordé mais le cadre proposé par l’ARCEP est justement présent pour éviter les dérives.

Lisez la consultation publique (http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-qs-acces-internet-fixe-dec2011.pdf), elle vous éclairera sur les travaux de l’ARCEP :)

VOUS AIMEZ



13

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

ANDRÉA FRADIN

le 6 janvier 2012 - 10:48 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



- sur le titre “les quatre fantastiques”: il a été modifié par la suite, jugé en effet trop restrictif. L’idée était de permettre aux lecteurs d’identifier facilement les opérateurs en question en désignant les plus populaires.

- sur la sélection du prestataire : d’autres scénarii ont été proposés au sein du groupe de travail pour assurer l’indépendance des mesures (choix d’un prestataire par l’arcep, mise en place d’un dispositif de suivi parallèle...) Je m’étonne que le régulateur penche exclusivement en faveur des opérateurs, en charge du choix du prestataire, de la définition du référentiel de mesures, notamment. En l’état, rien ne semble assurer la “sincérité et l’objectivité des mesures”.

- Sur la confidentialité, elle concerne la citation qui suit : “Durant laquelle, quoiqu’il arrive, “les opérateurs seront amenés à choisir un prestataire de mesure””. En d’autres termes, peu importent les réponses à la consultation publique, censée être suivie d’un “choix [...] ensuite réalisé par l’ARCEP en 2012, en concertation avec les acteurs”. Ce choix ne porte apparemment pas sur certains points déjà actés, comme la sélection du prestataire, d’ores et déjà détenue par les opérateurs.

Merci pour votre commentaire, et pour le lien vers la consultation, effectivement oublié dans le corps de l’article. Je le rajoute.

VOUS AIMEZ



4

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

ALOUETTE

le 6 janvier 2012 - 17:42 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Un article en effet plein d'imprécisions... Le document de l'ARCEP est long, mais il mérite d'être lu quand on fait un article dessus! Deux grosses bourdes:

Dans sa consultation, l'ARCEP cite l'article D. 98-4 du Code des postes et des communications électroniques qui dit "L'opérateur mesure la valeur des indicateurs de qualité de service définis par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ..." et non pas "L'ARCEP mesure"...

Reprocher au régulateur de respecter la loi? Déjà bizarre comme base pour un article...

Et de votre propre copie d'écran, il me semble qu'on comprend que l'ARCEP pilote les travaux sur le référentiel et non pas que les opérateurs en sont les "responsables".

Avec le premier commentaire, ça fait beaucoup d'imprécisions pour un article si vindicatif. Encore une baudruche qui se dégonfle, merci Owni!

VOUS AIMEZ



2

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

ANDRÉA FRADIN

le 6 janvier 2012 - 18:28 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



En effet, pour les plus courageux, il est recommandé de lire la consultation publique mise en lien dans l'article.

A ce propos, trois remarques :

"L'opérateur mesure la valeur des indicateurs de qualité de service définis par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ..." et non pas "L'ARCEP mesure"..."

Le problème est que ces indicateurs, ou "référentiel commun", sont définis par un "groupe technique" uniquement composé des opérateurs et de l'Arcep. Les autres acteurs en sont exclus ; l'objectivité des mesures s'en voit donc réduite. L'idée n'est pas que "l'Arcep mesure", mais qu'elle associe les différents acteurs impliqués dans le groupe de travail à la définition des points déterminants pour mesurer la qualité de service de l'accès à Internet de la façon la plus objective et transparente possibles. Des dispositifs alternatifs ont été proposés, pourquoi ne pas les envisager davantage ? L'enjeu est suffisamment important pour y associer plus d'une partie prenante.

"Et de votre propre copie d'écran, il me semble qu'on comprend que l'ARCEP pilote les travaux sur le référentiel et non pas que les opérateurs en sont les "responsables"."

En effet, la copie d'écran indique que l'Arcep pilote les travaux sur le référentiel commun, dont les opérateurs ont la charge. Un peu plus haut sur la page (je changerai la capture pour une plus complète), il est écrit dans un autre encadré : "Définition d'un référentiel commun par un groupe technique (ARCEP, opérateurs)". C'est certainement plus clair : les autres acteurs sont exclus de cette réflexion pourtant décisive.

- Une dernière remarque, qui me permet de compléter l'article, au regard d'autres éléments de la consultation. Dans la section consacrée à "l'objectivité et la sincérité" des mesures (p.67), deux dispositifs sont envisagés : "un audit du système de mesures" et "la réalisation de mesures de contrôle". L'audit doit vérifier le "respect" du "référentiel commun". Encore une fois, ce dernier est défini par un groupe technique composé des seuls opérateurs et de l'Arcep. Ses missions, la qualité de l'auditeur, restent à définir (à ce sujet, l'Arcep n'a pas répondu à mes sollicitations).

Sur les mesures de contrôle, l'Arcep préconise qu'elles soient prises en charge par un prestataire "désigné par les opérateurs" : "Les opérateurs devraient alors garantir l'indépendance du prestataire dans l'exercice de sa mission de contrôle."

Le problème, une nouvelle fois, est que chaque boucle, régulière ou de contrôle, revient in fine aux opérateurs. Dans un chantier visant à mieux comprendre le réseau français et à détecter les défaillances éventuelles de ces mêmes opérateurs. Cela semble contradictoire et représente un risque quant à la légitimité et la fiabilité des mesures à venir.

VOUS AIMEZ



3

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

LAM

le 8 janvier 2012 - 15:45 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Aussi aberrant que d'imposer à la BCE de passer par Fitch, Moody's et S&Ps pour évaluer ces taux de prêt.

Ces commissions "indépendantes" sont depuis des mois les faire-valoirs des lobbys les plus divers et ont depuis longtemps abandonner leur mission d'intérêt général.

Ca fait bien longtemps que les 4 fantastiques font la pluie et le beau temps dans les réseaux télécoms mercantiles, dans l'Inter(ra)net et la mort de sa neutralité, et la future création de l'Internet des riches, et celui des autres

VOUS AIMEZ



1

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE