

Communiqué de presse

REGULATION PAR LA DONNEE

L'Arcep met à jour son Code de conduite de la qualité de service d'internet

Paris, le 14 septembre 2020

Afin de mesurer les performances de leur accès internet, fixe comme mobile, les utilisateurs peuvent avoir recours à des outils de mesure dits « en crowdsourcing ». La bonne compréhension de la nature des tests réalisés par ces outils, de leurs limites, mais aussi de la façon dont sont présentés les résultats sont essentielles pour que les utilisateurs puissent réaliser leurs tests dans les meilleures conditions et en interpréter correctement les résultats.

L'Arcep a élaboré en 2018 un Code de conduite de la mesure de la qualité de service d'internet, qu'elle met aujourd'hui à jour.

Dans ce contexte et dans le cadre de sa démarche de régulation par la donnée, l'Arcep a publié fin 2018 une première version du Code de conduite de la qualité de service d'internet¹ avec comme principal objectif de promouvoir les bonnes pratiques de la mesure de la qualité de service et d'encourager les outils à :

- accentuer la transparence des choix méthodologiques réalisés, afin que toute personne soit en mesure d'analyser les résultats présentés ;
- abandonner les pratiques les plus sujettes à caution, en termes de protocole de test comme de publication des résultats.

En 2019, s'étaient déclarés conformes à la version 2018 du Code de conduite de l'Arcep :

- Pour le fixe : nPerf (développé par nPerf), Speedtest UFC-Que Choisir (développé par UFC-Que Choisir), DébiTest 60 : le testeur de connexion de 60 Millions de consommateurs (développé par QoS), 5GMark (développé par QoS) et IPv6-test : le test de qualité de service IPv4 et IPv6 (développé par IPv6-test)
- Pour le mobile : nPerf (développé par nPerf), DébiTest 60 : le testeur de connexion de 60 Millions de consommateurs (développé par QoS) et 5GMark (développé par QoS).

Le Code de conduite de la qualité de service d'internet est évolutif et a vocation à être mis à jour régulièrement afin non seulement de renforcer les critères déjà présents mais aussi de les compléter par des éléments relatifs à d'autres catégories thématiques.

Comme annoncé dans son rapport annuel sur l'état d'internet en France en juin 2020, l'Arcep publie aujourd'hui la nouvelle version de ce Code de conduite.

La version 2020 du Code de conduite de la qualité de service d'internet : vers encore plus de transparence et de robustesse pour les protocoles de test et les publications des résultats

La démarche de co-construction, retenue pour l'élaboration de l'édition 2018 du Code de conduite, a été poursuivie pour alimenter cette nouvelle version. L'Arcep a ainsi relancé un cycle de travail avec plus d'une vingtaine d'acteurs dont des éditeurs d'outils de mesure en *crowdsourcing*, des organismes de protection des consommateurs, des opérateurs et des acteurs académiques, dont la version 2020 du Code de conduite est le résultat.

¹ Édition 2018 du Code de conduite de la qualité de service d'internet :

https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/code-de-conduite-qs-internet-2018_FR.pdf

Afin d'accompagner progressivement la montée en compétence de l'écosystème de mesure de la qualité de service, plusieurs axes seront renforcés dans la nouvelle version du Code de conduite. Il est notamment demandé aux outils de mesure de la qualité de service de :

- préciser aux utilisateurs les différents facteurs qui peuvent impacter la mesure, par exemple l'utilisation et les caractéristiques du Wi-Fi, ou encore le modèle et la version du système d'exploitation et du navigateur web, qui peuvent avoir une forte influence sur la mesure de qualité de service ;
- afficher une valeur médiane pour certains paramètres, notamment pour la latence. Cette information est en effet plus pertinente que la moyenne pour refléter l'expérience utilisateur, notamment dans le cas où il existe des valeurs extrêmes dans les résultats mesurés ;
- introduire une capacité minimale pour les serveurs (mires) de test, afin d'éviter que le test soit limité par ces mires ;
- préciser la capacité pour les mires de test de réaliser des tests en IPv6, le protocole utilisé pouvant impacter la mesure de débit.

Ce Code de conduite met aussi l'accent sur un certain nombre de biais de mesure à expliciter dans les publications agrégées des outils de mesure. Il prend enfin davantage en compte les spécificités de la mesure de la qualité de service d'internet sur les réseaux mobiles.

L'Arcep invite dès aujourd'hui les acteurs de la mesure qui le souhaitent à se déclarer conforme au Code de conduite, en s'engageant publiquement à satisfaire les exigences de ce Code. L'Arcep publiera par la suite la liste des acteurs de la mesure qui se seront déclarés conformes.

Le Code de conduite évoluera à nouveau avec la mise en place de l'API « carte d'identité d'accès »

L'Arcep a publié en octobre dernier une décision visant à mettre en place d'une API² implémentée par les opérateurs et accessible aux outils de mesure qui respectent le Code de conduite permettant de caractériser l'environnement de la mesure effectuée par l'utilisateur sur les réseaux fixes. En juillet 2022, l'API « carte d'identité de l'accès » devrait être implémentée et activée dans la quasi-totalité des box du parc concerné par la décision de l'Arcep après plusieurs phases de démonstrations et d'implémentations.

La démarche de co-construction se poursuivra pour améliorer encore les pratiques et renforcer le Code de conduite lors de la mise en place effective de l'API « carte d'identité de l'accès ». La prise en compte des fonctionnalités proposées par cette API par les outils de mesure permettra en effet de fiabiliser non seulement les tests de QoS mais aussi les publications agrégées. Ces évolutions se feront bien évidemment en concertation avec les acteurs impliqués.

Documents associés :

- [Le Code de conduite 2020 de la qualité de service d'internet à destination des acteurs de la mesure](#)
- [English version of the 2020 Internet quality of service Code of conduct](#)

A propos de l'Arcep





L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de la distribution de la presse en France.

² Décision n° 2019-1410 de l'Arcep en date du 10 octobre 2019 : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/19-1410.pdf
Arrêté du 8 janvier 2020 homologuant la décision n° 2019-1410 de l'Arcep : <https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1582218129/reprise/textes/arretes/2020/arr-08012020-homolog-2019-1410-api-box.pdf>

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion