



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 24/04/2017

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DE L'INTERNET FIXE

#### Premiers résultats d'un dispositif innovant par et pour les consommateurs

**Les consommateurs ne disposant jusqu'à présent d'aucune information fiable sur la qualité de l'internet fixe, l'UFC-Que Choisir lance aujourd'hui officiellement son Observatoire. Basé sur un dispositif innovant, participatif et axé sur l'usage réel de l'internet par les consommateurs, les premiers résultats publiés viennent confirmer les différences de traitement entre zones géographiques, au détriment des territoires ruraux, précédemment dénoncées par l'association<sup>1</sup>. Afin que cet Observatoire puisse produire les indicateurs les plus pertinents possibles, l'UFC-Que Choisir appelle les consommateurs à rejoindre son panel de testeurs.**

#### **Suivi de la qualité de l'internet fixe : une triple nécessité**

Dans un environnement marqué par l'absence de publications de référence sur la qualité de l'internet fixe en France, trois éléments justifient la création de notre Observatoire. Tout d'abord, le besoin pour les consommateurs de choisir leur offre auprès d'un fournisseur d'accès à internet non pas seulement à travers le prisme du prix, mais également en prenant en compte la dimension qualitative. Ceci constitue un impératif de transparence, propice en outre à ce que les investissements dans les réseaux soient récompensés. Ensuite, il est indispensable que d'éventuelles entraves à la neutralité de l'internet, non-conformes à la réglementation européenne, puissent être identifiées. Enfin, il s'agit de s'assurer que les fournisseurs d'accès à internet (FAI) ne prendront pas prétexte du déploiement du très haut débit pour dégrader la qualité de l'ADSL, forçant ainsi la main aux consommateurs.

#### **Un panel de testeurs pour répondre aux défis de la transparence**

L'UFC-Que Choisir a opté pour une méthode permettant de traduire au mieux l'expérience utilisateur tout en réduisant au maximum les biais liés à l'exploitation des résultats : la méthode du panel. Fort déjà d'un millier de panélistes ayant téléchargé un logiciel exclusif et développé par un prestataire technique basé en France et reconnu par le régulateur des communications électroniques, l'Observatoire traite un ensemble de mesures uniquement techniques, respectueuses de leur vie privée, et réalisées automatiquement depuis leur ordinateur. Bien entendu, l'UFC-Que Choisir conserve la propriété des données collectées et ne les transmet à aucun tiers. L'indépendance vis-à-vis des fournisseurs d'accès à internet est ainsi totale !

#### **Premiers résultats de l'Observatoire : zones rurales en peine, SFR à la traîne**

La mobilisation des premières données collectées<sup>2</sup>, pas moins de 4,3 millions, permet de dresser deux constats principaux. Confirmant la cartographie de l'internet fixe en France récemment élaborée par l'UFC-Que Choisir et basée sur les débits théoriques, les chiffres réels collectés sur le terrain mettent en évidence la différence de traitement entre consommateurs, selon leur zone d'habitation. En effet, les habitants des zones denses et abonnés à une offre haut débit (ADSL, VDSL) bénéficient en moyenne d'un débit descendant 37 % plus élevé que ceux des zones rurales. Cette inégalité de traitement entre consommateurs perdure avec le très haut débit (fibre optique, câble) puisque les débits relevés auprès des panélistes en zones rurales sont 50 % plus

<sup>1</sup> <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-transition-vers-le-tres-haut-debit-l-inadmissible-amplificateur-de-la-fracture-numerique-n46732/>

<sup>2</sup> Données collectées entre le 26 janvier 2018 et le 15 mars 2018 auprès de panélistes présents dans 678 communes réparties dans 94 départements.



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 24/04/2017

faibles que ceux relevés auprès de ceux habitant en zones denses (85,4 Mbit/s contre 172,3 Mbits/s). Ces différences dans les débits ont des impacts très concrets, particulièrement sur la qualité du streaming vidéo. On constate en effet que les temps de chargement des vidéos sont bien plus élevés dans les zones rurales que dans les zones denses (en moyenne entre 38 % supérieurs et 46 % supérieurs en fonction des technologies), mais également que les problèmes de qualité de l'image se manifestent près de deux fois plus dans les zones rurales pour les abonnés au haut débit.

Même si cette phase de lancement du dispositif impose de ne pas tirer des résultats collectés sur le terrain de conclusions définitives, il convient de noter que SFR se démarque négativement. Si les écarts de performances en très haut débit (ex : 15,8 Mbit/s en débits ascendants pour SFR contre 110,7 Mbits/s pour Orange) peuvent s'expliquer par des choix technologiques différents, force est de constater la moindre qualité quasi-systématique de SFR en haut débit. A titre d'illustration, nos chiffres montrent que le chargement d'une page web chez les abonnés de SFR est en moyenne 20 % moins rapide que chez les abonnés des autres FAI. Il faut enfin souligner que sur de nombreux indicateurs relatifs à la lecture d'une vidéo en streaming en haut débit (qualité de l'image, présence de coupures pendant le visionnage), SFR est rejoint en queue de peloton par Free, et ceci quelle que soit la zone géographique considérée.

**Soucieuse de fournir aux consommateurs des données toujours plus affinées sur la qualité de service proposée par les principaux fournisseurs d'accès à internet en France, l'UFC-Que Choisir les appelle à rejoindre le panel de l'Observatoire de la qualité de l'internet fixe. Pour cela, [un formulaire est librement mis à leur disposition sur le site internet de l'UFC-Que Choisir.](#)**