



## Indicateur de la qualité des services fixes d'accès à l'internet

(Décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013)

La décision ARCEP n° 2013-0004 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés :

- de publier sur son site internet, sur une base semestrielle, pour ses offres résidentielles et pour chaque configuration d'accès (ADSL, fibre optique avec terminaison coaxiale ou fibre optique jusqu'à l'abonné), les indicateurs de qualité de service définis dans la décision, et mesurés selon un référentiel commun établi par un comité technique *ad hoc* composé des opérateurs, d'associations de consommateurs et d'experts techniques, dont le secrétariat est assuré par l'ARCEP ;
- de faire mesurer et certifier par un prestataire externe et indépendant, l'objectivité, la sincérité et la conformité des mesures par rapport au référentiel technique commun et à la décision. Pour assurer une meilleure cohérence entre les mesures publiées, tous les opérateurs concernés ont fait le choix de faire appel au même prestataire, ip-label, pour réaliser les mesures de qualité du service fixe d'accès à l'internet.

Compte tenu du recul limité et des risques d'erreurs inhérents au lancement de tout nouveau dispositif, la plus grande prudence est conseillée lors de la lecture et de la comparaison de ce premier jeu de résultats. Pour plus de détails, l'ensemble des résultats et des précautions méthodologiques font l'objet d'un rapport comparé publié par l'ARCEP. Dans un objectif de transparence sur le dispositif et le protocole de mesure, le référentiel technique commun est également mis à disposition par l'ARCEP.

	Indicateur	Présentation synthétique de l'indicateur		Fibre optique à terminaison coaxiale	
				Offres à 30 Mbit/s	Offres à 100 Mbit/s ou plus
Indicateurs génériques	<b>Débit descendant</b>	Débit mesuré dans le sens descendant (des serveurs de test vers l'équipement terminal).	Serveurs situés en France	28.8 Mbit/s	134.6 Mbit/s
			Serveurs situés à l'étranger	25.8 Mbit/s	80.5 Mbit/s
	<b>Débit montant</b>	Débit mesuré dans le sens montant (de l'équipement terminal vers les serveurs de test).	Serveurs situés en France	1.96 Mbit/s	14.66 Mbit/s
			Serveurs situés à l'étranger	2.01 Mbit/s	11.54 Mbit/s
	<b>Latence</b>	Temps d'aller-retour entre l'équipement terminal et les serveurs de test.	Serveurs situés en France	18 ms	21 ms
			Serveurs situés à l'étranger	54 ms	57 ms
<b>Perte de paquets</b>	Pourcentage de paquets non transmis entre les serveurs de test et l'équipement terminal.	Serveurs situés en France	0.01 %	0.00 %	
		Serveurs situés à l'étranger	0.05 %	0.02 %	
Indicateurs orientés usages	<b>Usage web</b>	Temps moyen de chargement d'une page web sur un panel de 15 sites à forte audience en France (poids de la page normalisé à 1 Mo).		2.1 s	2.1 s
	<b>Usage streaming</b>	Indice de performance de lecture d'une vidéo en streaming depuis un panel de 4 plateformes d'hébergement de vidéos à forte audience en France.		4,7 /5	4,7 /5
	<b>Usage P2P</b>	Débit moyen de téléchargement d'un fichier partagé par un nombre suffisant d'utilisateurs via le protocole P2P BitTorrent.		27,5 Mbit/s	38,9 Mbit/s

Heures chargées (18:00 à 22:59)

1 L'indice est calculé à partir du taux de réussite d'accès au flux, du temps de négociation, du taux de succès fluide de la vidéo, du nombre de ruptures de lecture et de la durée des ruptures. La méthodologie de calcul de cet indice est détaillée dans la synthèse publiée par l'ARCEP.

- **Compte rendu de certification**