

Le 21 mars 2019



## **Qualité de l'Internet fixe : Un outil participatif et évolutif favorisant une réelle transparence sur la fracture numérique**

Alors que le Défenseur des Droits s'alarmait récemment<sup>1</sup> des conséquences de la dématérialisation des services publics, l'UFC-Que Choisir rend aujourd'hui publique une étude sur les importants retards pris par le déploiement du très haut débit sur le territoire. A partir des résultats de son Observatoire de la qualité de l'Internet fixe, l'association pointe les effets concrets de la fracture numérique sur la qualité des connexions dans les territoires les moins denses.

Pour combler les lacunes des données publiques et maintenir la pression sur les autorités, l'UFC-Que Choisir fait évoluer son Observatoire participatif de la qualité de l'Internet fixe et appelle tous les consommateurs à l'alimenter pour dresser un panorama complet de la qualité de l'Internet en France.

**Observatoire de l'UFC-Que Choisir : des résultats qui militent pour une montée en débit sur le réseau cuivre, en attendant la fibre**

L'analyse des plus de 32 millions de données collectées<sup>2</sup> par l'Observatoire de la qualité de l'Internet de l'UFC-Que Choisir apporte de précieuses informations sur les différents débits s'appliquant à la population, et sur les impacts concrets que cela entraîne sur les usages. En haut débit (ADSL), les communes les plus rurales subissent en moyenne des débits 43 % plus faibles que les villes de plus de 30 000 habitants, qui affectent grandement les usages les plus communs de l'Internet. Pour les technologies du très haut débit, les écarts sont encore plus marqués, puisque si les plus privilégiés bénéficient en moyenne d'un débit de 284 Mbit/s, les zones rurales se contentent de débits approchant les 50 Mbit/s. Cependant, ce sont dans ces zones rurales que les effets bénéfiques du passage au très haut débit se ressentent le plus, particulièrement pour les indicateurs liés à la consultation de vidéos en streaming : baisse sensible du temps de chargement de la vidéo (- 46 %), ou baisse des problèmes de résolution de l'image (- 79 %).

S'il est incontestable que les performances brutes en fibre optique sont supérieures à celles offertes par un réseau cuivre de bonne qualité, et préparent au mieux l'évolution des usages, nos résultats permettent néanmoins de mettre en évidence qu'une forte montée en débit sur le réseau cuivre historique peut constituer un substitut salutaire à la fibre optique lorsque cette technologie n'est pas disponible.

### **Fracture numérique : un déplorable manque de transparence des pouvoirs publics**

Les chiffres de notre Observatoire constituent des moyennes, qui masquent évidemment des fortes disparités de qualité de l'Internet dans une zone donnée. C'est la raison pour laquelle 18 mois après la publication d'une étude qui mettait en évidence les chiffres désolants de la fracture numérique<sup>3</sup>, l'UFC-Que Choisir a souhaité actualiser les données qu'elle avait alors mises en évidence. Or cet exercice s'est heurté à un déplorable trou noir informationnel, puisque les données sur les débits théoriques proposés aux consommateurs dans sa maille la plus fine, à savoir la commune, ne sont plus rendues publiques depuis plus d'un an. Comment dans ces conditions se satisfaire d'une situation dans laquelle les citoyens ne sont plus en mesure de vérifier la réalisation des objectifs publics en termes de couverture<sup>4</sup> ?

### **6,8 millions de personnes sont privées d'un accès de qualité minimale à Internet**

Sur la base des informations les moins datées<sup>5</sup>, l'UFC-Que Choisir a toutefois pu estimer le

panorama de la fracture numérique en France. Ce sont ainsi 10,1 % des consommateurs qui ne disposent pas d'un Internet de qualité minimale<sup>6</sup>. Quant au « bon haut débit »<sup>7</sup>, ce sont près de 12,8 millions de personnes qui en sont privées<sup>8</sup>. Cette inégalité sur l'accès à Internet en France a une importante dimension géographique. Ainsi, déjà confrontées au recul des services publics ou à la fracture sanitaire, les zones rurales sont en plus celles qui subissent davantage les effets de la fracture numérique. Par exemple, près du tiers (31 %) des habitants des communes de moins de 1000 habitants (soit 73 % des communes en France) ne peut pas accéder à un Internet de qualité minimale, et près de la moitié d'entre eux (47 %) est privée de bon haut débit ! Pour une partie de ces populations, l'arrivée de la fibre optique pourrait améliorer nettement la situation. Pourtant, si cette attente de la fibre est en théorie censée s'achever en 2022, notre étude montre que cet horizon paraît illusoire, et que le déploiement devrait s'étirer jusqu'en 2029. Dès lors, l'urgence de la montée en débit sur le réseau cuivre dans les zones qui ne recevront pas la fibre à moyen terme est d'autant plus évidente.

### Compte tenu des constats :

1) L'UFC-Que Choisir fait évoluer son Observatoire participatif de la qualité de l'Internet fixe en permettant à [tous les consommateurs de l'alimenter en données](#) sur la qualité réelle de l'Internet. Cet Observatoire est assuré par un nouvel outil technique : une extension à ajouter au navigateur<sup>9</sup> Internet, qui permettra de connaître la qualité réelle de l'Internet (débits, problèmes de lecture de vidéos ou encore chargement de pages web).

Avec la mobilisation des consommateurs, cet Observatoire permettra d'avoir des résultats encore plus fins et étayés (par zone, par technologie, par opérateur).

De plus, un [speed test](#)<sup>10</sup> est désormais librement accessible sur notre site Internet.

### 2) L'association demande :

- A l'ARCEP de rendre publiques au plus vite en open data les informations relatives aux débits théoriques délivrés à l'ensemble des consommateurs sur le territoire national, afin d'éclairer les observateurs sur l'état de la qualité des réseaux de l'Internet fixe en France ;
- Au gouvernement d'agir de concert avec les fournisseurs d'accès à Internet afin de permettre une montée en débit sur le réseau cuivre dans les zones dans lesquelles l'accès à moyen terme à la fibre optique reste illusoire.

### Lire notre étude :

[Qualité d'accès à l'Internet fixe](#)

### Consulter également

- [Observatoire de l'Internet fixe – Comment participer](#)
- [Notre speed test](#)

<sup>1</sup> <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematerialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>

<sup>2</sup> Collecte réalisée du 1<sup>er</sup> février 2018 au 28 février 2019, auprès de 1703 panélistes.

<sup>3</sup> <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-transition-vers-le-tres-haut-debit-l-inadmissible-amplificateur-de-la-fracture-numerique-n46732/>

<sup>4</sup> Bon haut débit pour tous en 2020, très haut débit généralisé en 2022, dont 80 % via la fibre

optique.

<sup>5</sup> Données présentées par l'Agence du numérique concernant la situation à la mi-2017.

<sup>6</sup> Que nous fixons à un débit théorique supérieur à 3 Mbit/s. En deçà, l'utilisation dans de bonnes conditions de services tels que la visiophonie n'est pas possible. Notons que plus est que ce seuil retenu reste en cohérence avec celui indiqué dans le cahier des charges du plan France Très Haut Débit qui considère qu'un haut débit de qualité nécessite un débit minimal compris entre 3 et 4 Mbit/s.

<sup>7</sup> Défini par les pouvoirs publics comme correspondant à un débit supérieur à 8 Mbit/s.

<sup>8</sup> Via les technologies filaires traditionnelles (ADSL, VDSL2, câble et fibre optique).

<sup>9</sup> Trois navigateurs peuvent en l'état bénéficier de cette extension : Chrome, Firefox et Edge. Les informations complètes sur le fonctionnement de l'outil technique de l'Observatoire peuvent être consultées sur le site internet de l'UFC-Que Choisir à l'adresse suivante :

<https://www.quechoisir.org/nos-combats-observatoire-de-l-internet-fixe-comment-participer-n64711/>

<sup>10</sup> <https://www.quechoisir.org/outil-speedtest-n64483/>