

Benchmark Accès Internet

Préambule

La qualité mesurée des performances des fournisseurs d'accès haut débit réalisée par Witbe ne vaut naturellement que pour la période de temps concernée et ne présage en aucune façon de la qualité permanente des fournisseurs d'accès testés. La nature même des réseaux ne permet pas d'extrapoler une qualité nationale à partir des résultats issus des 3 points de mesure mis en œuvre. L'objectif de l'étude est de donner des indications sur les tendances générales en termes de qualité de service.

Principes généraux

Les robots Witbe testent le service de bout en bout

L'étude est réalisée au moyen de robots Witbe dual play Data/VoIP, connectés derrière les box des FAI. Le benchmark Witbe "Accès Internet" vise à évaluer la qualité du service tel qu'il est délivré sur 3 grandes villes de France par les principaux FAI.

Une évaluation multi-critères :

- La disponibilité de la connexion
- Le confort de navigation et l'accessibilité Internet sont mesurés sur un panel de 10 sites Web de renom chargés avec le cache vide
- La tenue du débit au travers du téléchargement d'un fichier sur un serveur de référence également accessible de tous les acteurs

Scoring

L'étude apporte pour chacun des critères un indice de performance ainsi qu'un avis général à trois niveaux (bon, moyen, peut mieux faire). Le consommateur pourra ainsi comparer les acteurs suivants les critères qui comptent le plus pour lui.

Points d'observation :

Les tests sont réalisés depuis trois points d'observation :

- en ADSL : Courbevoie (92), Lyon et Marseille.
- En Cable : Issy les Moulineaux, Lyon et Marseille.

L'indice France est une moyenne des mesures de ces trois villes

Maintenance quotidienne

Les tests sont interrompus deux heures par jour afin de permettre aux opérateurs de réaliser leurs opérations de maintenances et afin de procéder aux éventuelles mises à jour des équipements des boxes. Les équipements sont rebootés électriquement avant de reprendre les tests.

Critères pris en compte et principes d'évaluation

1. Disponibilité de la connexion :

Compte tenu du mode de connexion permanent, le test de disponibilité de la connexion consiste à s'assurer de la capacité à sortir du réseau du FAI. Ce test est réalisé toutes les 15 minutes.

Résultats	Note Witbe	Illustration graphique
Taux > 99,9 %	***	Vert
Taux entre 98,5 et 99,9 %	**	Jaune
Taux < 98,5 %	*	Rouge

2. Qualité du websurfing :

» Le test :

Méthode : chargement consécutif des pages d'accueil de 10 sites Web de renom en prenant soin de vider le cache du navigateur au début de chaque session (toutes les 15 minutes).

Sites testés : la liste de sites est régulièrement mise à jour en fonction des résultats d'audience mesurés par des instituts reconnus. Les sites portails des FAI sont exclus de notre panel.

» Les indicateurs :

Confort de navigation (indice / 100) : indice de rapidité du websurfing, plus il est proche de 100, plus le FAI est rapide en comparaison aux autres acteurs. Il est calculé en comparant le temps du FAI au meilleur temps et à la moyenne du panel.

Résultats	Note Witbe	Illustration graphique
Indice > 95	***	Vert
Indice entre 85 et 95	**	Jaune
Indice < 85	*	Rouge

Accessibilité Internet (indice / 100) : indice mesurant la capacité du FAI à joindre à tout moment les sites testés, exclusion faite des périodes d'inaccessibilité générale des cibles.

Résultats	Note Witbe	Illustration graphique
Indice > 99	***	Vert
Indice entre 97 et 99	**	Jaune
Indice < 97	*	Rouge

3. Tenue du débit :

» **Le test :**

Méthode : téléchargement (toutes les 15minutes) d'un fichier hébergé sur un serveur de référence également accessible de tous les opérateurs.

Objectif : Contrôler qu'aux heures de pointes (17h - 23h), nous disposons d'un débit stable et suffisant.

» **Les indicateurs :**

Disponibilité du débit (indice / 100) : indique le pourcentage de fois où, entre 17h et 23h, nous avons pu télécharger le fichier suivant la vitesse minimale cible fixée (7,7 Mbit/s).

Résultats	Note Witbe	Illustration graphique
Indice > 95	***	Vert
Indice entre 85 et 95	**	Jaune
Indice < 85	*	Rouge