

Sondage de satisfaction sur l'offre des Fournisseurs d'Accès à Internet au Luxembourg

Effectué en ligne du 15 décembre 2006 au 15 janvier 2007

©2007 Internet Society Luxembourg ASBL

Ce document est disponible sous licence Creative Commons
Attribution-Non-Commercial



Résumé

Le sondage s'est effectué en ligne du 15 décembre 2006 au 15 janvier 2007. Il a été annoncé via la presse et différentes lettres d'information, ainsi que par des sites web et des forums en ligne. La participation au sondage était exclusivement volontaire.

La majorité des répondants utilisent l'ADSL à moins de 2 Mbit, et près de 60% l'utilisent également pour leur travail.

Sur base des réponses à ce sondage, on peut estimer que les utilisateurs sont globalement satisfaits de la connectivité qu'ils reçoivent via leur fournisseur, mais qu'ils sont peu épaulés par un service à la clientèle essentiellement absent et que l'information à la clientèle est clairement déficiente.

Les internautes aimeraient également un abonnement moins cher, sans limite de volume, de même qu'une vitesse plus élevée. Ce sont particulièrement les PME et professions libérales faisant un usage professionnel de leur connexion Internet qui sont demandeurs. A ce sujet, il est dommage qu'il n'existe pas réellement d'offre adaptée aux PME, alors qu'elles constituent le tissu économique du Grand-Duché.

Méthodologie

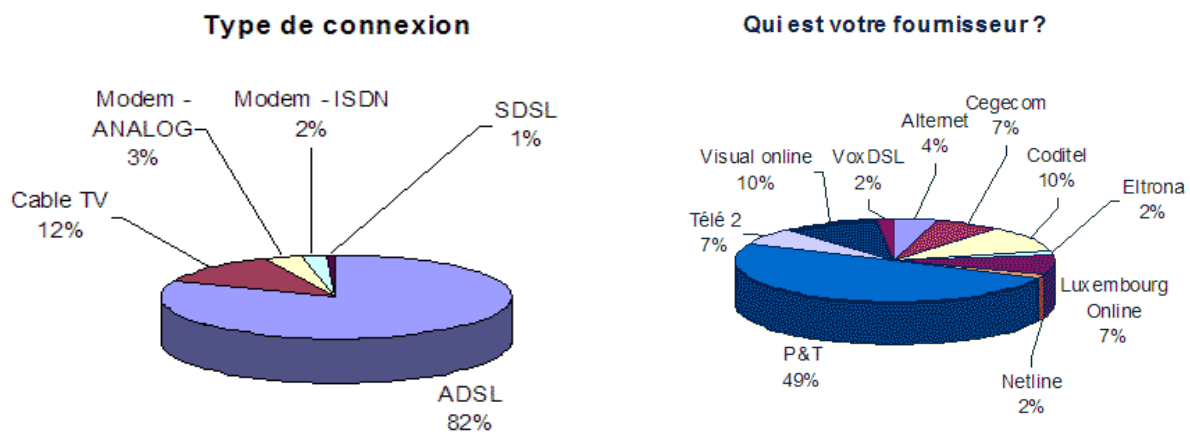
Le sondage s'est effectué en ligne du 15 décembre 2006 au 15 janvier 2007. Il a été annoncé via la presse et différentes lettres d'information, ainsi que par des sites web et des forums en ligne. La participation au sondage était exclusivement volontaire. Contrairement aux instituts de sondage établis, nous n'avons pas été à la recherche des sondés. Ils sont venus à nous de leur propre volonté. Ils ne constituent donc pas un échantillon représentatif, au sens statistique du terme, mais plutôt un échantillon militant.

Les questions ont été rédigées par les membres de l'association et ont été soumises aux fournisseurs d'accès pour validation avant la mise en ligne du sondage. Aucun commentaire n'a été reçu de leur part.

121 réponses ont été reçues pendant ce laps de temps. Compte tenu de l'échantillon, il n'est pas possible d'établir un classement des fournisseurs en fonction de leurs performances. Celles-ci sont d'ailleurs appréciées différemment par les participants.

La Fondation RESTENA ne figure pas dans la liste des FAI retenue pour cet exercice. Bien que l'opérateur du réseau académique offre l'ADSL à ses utilisateurs, il s'agit d'un groupe fermé comprenant les enseignants, chercheurs et établissements scolaires, qui en bénéficient dans le cadre de leurs activités professionnelles. A ce titre, il ne s'agit donc pas d'une offre commerciale. Nous avons cependant reçu en marge de ce sondage des commentaires d'utilisateurs des services de RESTENA. La plupart sont satisfaits de l'offre du prestataire, tout en regrettant la vitesse proposée. Celle-ci n'est pas tributaire de la fondation, mais de son fournisseur de connectivité, l'EPT.

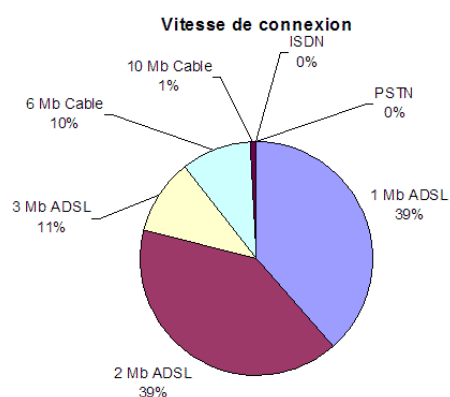
Type d'accès



L'écrasante majorité des interviewés dispose de l'ADSL (82%), suivi par le câble de télédistribution (12%). A noter qu'encore 5% des utilisateurs recourent à un modem sur le réseau téléphonique.

Ce sondage ne permet bien évidemment pas de dresser un tableau correct des parts de marchés des différents fournisseurs d'accès. Force est toutefois de constater que l'opérateur historique s'octroie la part du lion, avec près de 50% des sondés.

Vitesse



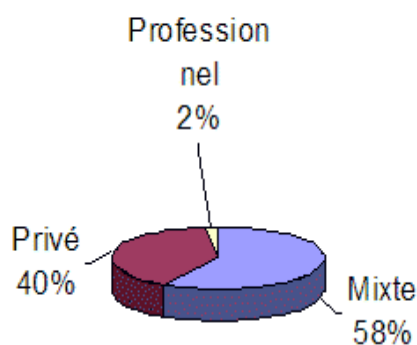
La vitesse se situe à moins de 2 Mbit dans près de 80% des cas. Seuls 10% des sondés ont recours à la vitesse de 3 Mbit. Les clients de Coditel se voient offrir des débits supérieurs. Un petit 10% surfe donc à plus de 6 Mbit.

La vitesse de la liaison locale n'explique pas, seule, la vitesse « ressentie » par l'utilisateur. En effet, la manière dont le fournisseur est connecté aux dorsales de l'Internet intervient pour une part non négligeable.

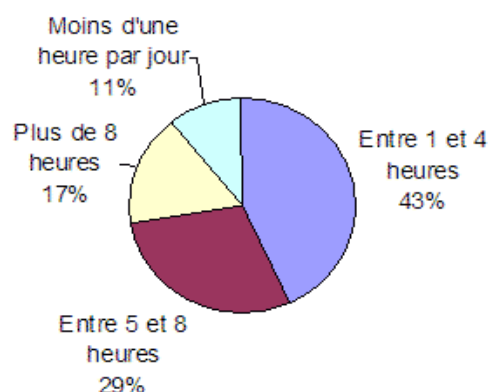
Voyez à ce sujet le chapitre consacré au *peering* plus loin dans cette étude.

Utilisation

Quel usage faites-vous d'Internet ?



Utilisation quotidienne



Près de 60% des sondés utilisent leur connexion partiellement ou totalement à usage professionnel. Cela interpelle, car le service n'est souvent pas vendu comme tel. On peut espérer d'une offre professionnelle qu'elle comporte des garanties de disponibilité, des contraintes pour le temps de remise en état, etc. Il semble que de nombreux professionnels - et particulièrement les indépendants et les PME - à la recherche d'une connexion à prix raisonnable - doivent se contenter d'une offre grand public. Les commentaires font apparaître que cela ne convient pas forcément à leurs besoins. Pour eux, la redondance de la connexion, une vitesse plus élevée et un délai de réparation garanti paraît nécessaire.

L'utilisation de l'Internet se limite majoritairement à moins de 5 heures par jour, mais 28% des utilisateurs sont connectés jusqu'à 8 heures par jour. Cela corrobore le commentaire ci-dessus quant à l'utilisation d'un accès grand public pour des besoins professionnels.

Service E-mail

Les utilisateurs sont-ils satisfaits de la boîte aux lettres que leur fournit le prestataire ? La majorité semble l'être, en tout cas. Notons cependant une forte minorité d'insatisfaits, qui recoupe *grosso modo* les 35% d'internautes qui estiment qu'il n'y a aucun filtrage anti-spam sur leur boîte aux lettres.

Les commentaires qui reviennent le plus souvent critiquent l'option prise par certains fournisseurs de facturer le filtrage anti-spam, d'autant que ce filtrage est effectué gratuitement par la plupart des fournisseurs spécialisés dans l'e-mail, comme Gmail, Hotmail ou Yahoo!. Par ailleurs, certains internautes font remarquer qu'ils préfèrent une solution e-mail indépendante de leur FAI¹, afin de ne pas se retrouver prisonnier.

Ils s'étonnent également que certains fournisseurs bloquent l'accès aux serveurs e-mail en dehors de leur réseau. La démarche des FAI est certes louable, visant à réduire le spam et la propagation de virus. Un FAI invoque même une obligation légale qui lui serait faite². Mais leurs clients n'apprécient guère ce qu'ils considèrent comme une dégradation du service fourni.

Service d'hébergement Web

Il y a quelques années, il était habituel que le fournisseur d'accès offre la possibilité d'héberger un site web, compris dans l'abonnement mensuel. La technologie et le marché ont beaucoup évolué entretemps. De nombreuses plateformes d'hébergement gratuites existent, notamment pour les blogs. Quiconque veut un hébergement personnalisé peut l'obtenir pour quelques Euros par mois auprès d'hébergeurs tels 1 Bluet 1 & 1³.

Au vu des résultats de notre enquête, nous ne pouvons que conseiller aux FAI luxembourgeois qui proposent encore l'hébergement de sites Internet au titre de l'abonnement ADSL d'arrêter le service. Il n'apporte clairement plus de valeur ajoutée pour les utilisateurs.

Service Usenet

On constate en cette matière que l'offre des fournisseurs est variable et quelquefois inconnue de la clientèle. En effet, certains fournisseurs offrent l'accès à Usenet mais omettent de le signaler à leurs clients. Des opportunités de satisfaire le client se perdent donc par manque de communication. Cependant, les critiques des utilisateurs portent principalement sur le nombre réduit de groupes de discussion et donc la nécessité d'accéder à ce service auprès de tiers, avec abonnement à la clé. Signalons cependant que l'ISOC⁴ offre ce service gratuitement à ses membres et se targue d'avoir l'offre la plus étoffée en la matière au Luxembourg.

VoIP

Peu de fournisseurs proposent la téléphonie par Internet. Cela se comprend, dans la mesure où la plupart des opérateurs dominants sont issus du monde de la téléphonie et ne veulent donc pas se tirer dans le pied. Cela nécessite également une infrastructure adaptée. Particulièrement, la voix sur IP nécessite une bonne connectivité en amont pour que les communications soient de bonne qualité. Les utilisateurs avertis ont cependant devancé leurs fournisseurs, en optant pour des services tels que

1 Fournisseur d'Accès à Internet. ISP en anglais

2 mais apparemment pas à ses concurrents, ce qui laisse planer le doute sur la véracité de l'affirmation

3 www.1blu.de et www.1und1.de

4 news.isoc.lu

VOIPGate⁵ ou SIPGate⁶, sans compter Skype, bien entendu. Il y a des opportunités qui se perdent ...

Autres services

La question posée était « Quels sont les services additionnels qui vous sont fournis ? » Et les réponses témoignent du manque flagrant de communication avec la clientèle. En effet, la plupart des internautes ne sont pas en mesure de répondre à cette question, en l'absence d'information de leur fournisseur.

Un certain nombre d'utilisateurs se disent satisfaits de la possibilité de faire installer leur connexion ADSL par le service technique du fournisseur.

Contrat

Ici, il semble que la majorité des consommateurs soient globalement satisfaits. Les principales récriminations portent sur des limitations non explicitement mentionnés dans les contrats. Tel utilisateur se plaint du fait qu'il lui est impossible d'envoyer des e-mails en utilisant un serveur autre que celui du FAI. Tel autre signale que la bande passante mensuelle autorisée inclut également les uploads et pas seulement les downloads, comme indiqué dans le contrat, mais n'a pas trouvé chez son FAI une personne en mesure de lui donner une explication argumentée.

Attentes

Sans surprise, parmi les attentes des utilisateurs figure en premier lieu une vitesse plus rapide. Il est vrai que l'offre actuelle au Luxembourg est de 3 Mbits maximum, alors que nos voisins surfent allègrement à des vitesses avoisinant 24 Mbits, voire même 100 Mbits pour les heureux internautes qui ont de la fibre optique desservant leur domicile. Quand on parle de « large bande », il faut donc savoir ce que l'on mesure. Entre 3 Mbits et 24, il y a 21 Mbits de différence.

Beaucoup d'utilisateurs se plaignent également du coût relativement élevé de leur abonnement. Cela est à mettre en relation avec la vitesse. Nul doute qu'une vitesse plus élevée permettrait au consommateur de justifier le coût substantiel de l'abonnement.

Le service à la clientèle est également pointé du doigt, particulièrement par les utilisateurs d'ordinateurs qui n'ont pas Microsoft Windows. Ils se voient souvent opposer une fin de non-recevoir, alors que les problèmes qu'ils rencontrent ne concernent pas le système d'exploitation, mais plutôt la connexion en elle-même. La compétence de ces services laisserait également à désirer.

On nous a également signalé quelques cas où la connexion ADSL se faisait attendre depuis de nombreux mois, et notamment 8 mois d'attente à Contern, voire plus d'un an d'attente pour une connexion à Luxembourg-Bonnevoie !

Peering

En marge de ce sondage, nous avons également examiné succinctement ce qu'il en était de la connectivité en amont des fournisseurs. En effet, pour que votre requête de page web soit transmise au serveur distant et que la réponse vous revienne, les données vont transiter par un ou plusieurs réseaux intermédiaires. Le nombre d'intermédiaires influencera la rapidité de la réponse que vous recevrez. Nous avons examiné les accords de *peering* négociés pas les FAI luxembourgeois, sur base des données

5 www.voipgate.com

6 www.sipgate.de

disponibles dans la base de données de RIPE⁷, le gestionnaire de l'Internet européen. Nous avons également examiné la présence des FAI aux noeuds d'échange (*Internet exchanges*)⁸

Force est de constater que la majorité des FAI ne dispose que d'une seule connexion aux dorsales de l'Internet. Seule l'Entreprise des P&T a une politique volontariste de présence aux noeuds de l'Internet, tels Frankfurt et Bruxelles, et de multiplication des *peerings*.

Ajoutons cependant que la majorité des FAI luxembourgeois se sont entendus pour effectuer du *peering* local via le LIX⁹. En pratique donc, une requête (par exemple un e-mail) d'un utilisateur des P&T vers un utilisateur de Luxembourg Online ne voyagera pas dans toute l'Europe, mais restera sur l'Internet local.

Outre l'aspect qualitatif pour l'utilisateur, le nombre de *peerings* a également un aspect économique. Plus ils sont nombreux, et moins le fournisseur à besoin de bande passante vers le backbone. C'est la raison pour laquelle de nombreux opérateurs (mais pas luxembourgeois ...) négocient des accords de *peering* directs avec de grands fournisseurs d'information, tels Google ou Yahoo!. Gageons que le projet LuxConnect, actuellement en cours de déploiement, permettra d'améliorer le nombre de *peerings* des opérateurs luxembourgeois, pour le bénéfice de tous.

7 www.ripe.net

8 www.decix.de et www.bnix.net

9 www.lix.lu

Conclusion

Sur base des réponses à ce sondage, on peut estimer que les utilisateurs sont globalement satisfaits de la connectivité qu'ils reçoivent via leur fournisseur, mais qu'ils sont peu épaulés.

Dès qu'ils ont signé le contrat et reçu un modem, la débrouillardise prime. A eux de se renseigner auprès d'amis ou de connaissances sur les services que leur fournisseur offre ou non. Quelques pages web, des FAQ ou autres permettraient aisément aux fournisseurs d'informer leur clientèle et, en conséquence, de faire grimper le taux de satisfaction.

Les internautes aimeraient également un abonnement moins cher et sans limite de volume. Cette restriction d'un autre âge est vendue comme un « plu s » dans les offres « intégrales » de certains opérateurs, alors qu'elle est devenue la norme depuis belle lurette dans les pays les pays de l'hémisphère Nord.

Pour ce qui concerne le prix, il est encourageant de voir que l'on réfléchit désormais du côté des opérateurs à une offre « bare DSL », débarrassée du coût de l'abonnement téléphonique à la ligne fixe, comme l'ISOC l'avait suggéré à l'ILR¹⁰ en juillet dernier, et qui a été confirmée par la Commission Européenne¹¹. Le même institut a proposé des mesures visant à rendre plus transparents les coûts de l'accès à la boucle locale, qui vont dans le sens d'une concurrence accrue.

La vitesse plus élevée est également une demande récurrente, particulièrement venant de PME ou d'indépendants faisant un usage professionnel de leur connexion Internet. A ce sujet, il est dommage qu'il n'existe pas d'offre ADSL réellement adaptée aux PME, alors qu'elles constituent le tissu économique du Grand-Duché. Les besoins spécifiques des petites entreprises mériteraient d'ailleurs une étude séparée.

L'opérateur historique envisage également à terme l'installation de fibres optiques au domicile (Fiber to the Home). Le contexte réglementaire doit encore être éclairci, car seule une concurrence ouverte sur le « last mile » offrira aux consommateurs des offres alléchantes et réalistes. C'est indubitablement la solution d'avenir. L'ADSL, avec son débit asymétrique, n'est qu'une technologie de transition.

Auteur

Internet Society Luxembourg ASBL
66 rue de Luxembourg
L-4221 Esch-sur-Alzette
E-mail: info@isoc.lu
Web: www.isoc.lu

¹⁰ Institut Luxembourgeois de Régulation www.ilr.lu

¹¹ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/1504&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=fr>

Annexe I: Statistiques en chiffres

Qui est votre fournisseur d'accès à Internet ?	Total
Alternet	4,13%
Cegecom	6,61%
Coditel	10,74%
Eltrona	1,65%
Luxembourg Online	7,44%
Netline	1,65%
P&T	49,59%
Télé 2	6,61%
Visual online	9,92%
VoxDSL	1,65%
Grand Total	100,00%

Quel type de connexion utilisez-vous ?	Total
ADSL	80,99%
Cable TV	12,40%
Modem - ANALOG	3,31%
Modem - ISDN	2,48%
SDSL	0,83%
Grand Total	100,00%

Vitesse de connexion	Total
1 Mb ADSL	38,60%
2 Mb ADSL	40,35%
3 Mb ADSL	10,53%
6 Mb Cable	9,65%
10 Mb Cable	0,88%
ISDN	0,00%
PSTN	0,00%
Grand Total	100,00%

Quel usage faites-vous d'Internet ?	Total
Mixte	58,68%
Privé	39,67%
Professionnel	1,65%
Grand Total	100,00%

Votre fréquence quotidienne d'utilisation d'Internet	Total
Entre 1 et 4 heures	42,98%
Entre 5 et 8 heures	28,93%
Plus de 8 heures	17,36%
Moins d'une heure par jour	10,74%
Grand Total	100,00%

Votre e-mail est-il protégé contre le spam et les virus ?	Total
Non	35,96%
Oui (inclus dans l'abonnement)	28,07%
Oui (service facturé en supplément)	33,33%
Qu'est-ce que le spam ?	2,63%
Grand Total	100,00%

Note moyenne de satisfaction de votre FAI (échelle 0-5)	
Fournisseur	Total
Alternet	2,60
Cegecom	1,00
Coditel	2,23
Eltrona	2,50
Luxembourg Online	2,67
Netline	3,00
P&T	3,17
Télé 2	3,75
Visual online	3,50
VoxDSL	3,00
Moyenne	2,93

Les attentes

Vitesse de connexion plus élevée	(échelle 0-5)
0	4,96%
1	2,48%
2	7,44%
3	9,92%
4	18,18%
5	57,02%
Grand Total	100,00%

Coût de l'abonnement moindre	(échelle 0-5)
0	1,65%
1	3,31%
2	4,96%
3	7,44%
4	15,70%
5	66,94%
Grand Total	100,00%

Contrat moins contraignant	(échelle 0-5)
0	13,22%
1	9,09%
2	19,01%
3	23,14%
4	11,57%
5	23,97%
Grand Total	100,00%

Meilleur service clientèle	(échelle 0-5)
0	5,79%
1	6,61%
2	18,18%
3	14,05%
4	23,14%
5	32,23%
Grand Total	100,00%