

Fiches pratiques



Fournisseur d'accès à internet : Quelle offre choisir ?

Fibre optique, câble, ADSL..., quel réseau et quel fournisseur d'accès choisir pour accéder aux services de l'internet ?

L'accès à l'internet nécessite un terminal (ordinateur, téléphone, tablette, etc.) relié à un réseau de communications électroniques.

Un modem, branché sur le réseau de l'opérateur par une prise murale rendra compréhensible par votre ordinateur les informations transportées sur le réseau de votre fournisseur d'accès internet (FAI) via un fil Ethernet ou une connexion wifi.

Les FAI fournissent ou louent des « box » incluant la fonction modem et de nombreuses autres fonctionnalités qui dépendent de l'opérateur.

Les modes d'accès à l'internet

En France, il existe essentiellement trois modes d'accès : **le réseau de cuivre** (historiquement le réseau téléphonique), **le réseau de câble** (historiquement utilisé pour la télévision) et **le réseau de fibre optique jusqu'à l'abonné**. Le réseau satellitaire est peu utilisé.

Avant de choisir votre FAI, il faut savoir à quel réseau votre habitation est reliée. Les sites des FAI permettent de tester les technologies accessibles depuis votre logement.

Le réseau de cuivre

Actuellement, c'est le mode d'accès le plus répandu. La qualité de l'offre dépend fortement de la zone d'habitation (grandes villes, moyennes villes, villages, centre-ville, banlieue, etc.).

Sur la majorité du territoire, l'ADSL¹ disponible via une demi-douzaine de FAI, donne accès au haut débit sans occuper la ligne téléphonique classique. Elle permet d'émettre ou de télécharger des contenus beaucoup plus rapidement qu'une connexion dite bas débit. Le confort de navigation internet (ou « surf ») est supérieur. Selon la zone d'habitation et le FAI, les performances sont variables (500kb/s jusqu'à 28Mb/s).

Le débit réel dont vous disposerez pourra différer du débit annoncé dans un document commercial :

- ▶ le débit annoncé est descendant

Dans certaines zones couvrant 85 % de la population, le FAI inclut d'autres services dans son offre ou d'autres sites.

Un test d'éligibilité sur le site du FAI vous permettra à partir du numéro de téléphone de votre logement de savoir si vous pouvez en bénéficier.

Se trouver dans ces zones dites « dégroupées » permet d'accéder :

- au téléphone par internet, ADSL ou encore voix sur IP. Il est systématiquement proposé en zone dégroupée sous la forme « d'appels illimités vers les fixes » (et parfois vers les mobiles). Votre ligne téléphonique classique reste ainsi disponible ;
- à la télévision par ADSL : votre FAI peut proposer d'accéder, à un bouquet de chaînes de télévision. L'accès internet, le service de téléphonie et un accès à la télévision constituent l'offre « triple play ». Votre éligibilité à la télévision dépendra surtout de la distance de votre logement au répartiteur téléphonique.

(téléchargement depuis l'internet vers votre ordinateur) ; alors que le débit montant (envoi de données de l'ordinateur vers l'internet) est typiquement 10 fois plus petit ;

¹ L'ADSL (de l'anglais Asymmetric Digital Subscriber Line) est une technique de communication numérique qui permet de transmettre et recevoir des données de manière

- ▶ la valeur réelle maximale dépend de la distance entre votre logement et le répartiteur téléphonique (distance et débit associé peuvent être déterminés sur divers sites internet) ;
- ▶ le débit varie selon la qualité des équipements (modem, fils, réseau « Wifi », etc.) et de la ligne téléphonique. L'heure de la connexion et les conditions climatiques peuvent également influencer.

Bon à savoir

Regarder la télévision par ADSL diminue votre débit accessible pour internet. De plus, ce service nécessite un décodeur qui se branche sur la « box » du FAI et sur lequel va se connecter le téléviseur.

Le câble

Plusieurs FAI utilisent le réseau télévision câblée dont les débits théoriques sont plus élevés que l'ADSL (au minimum 30 Mb/s et souvent un débit encore plus élevé, supérieur à 100 Mb/s). Ses contraintes sont différentes de celles de l'ADSL :

- ▶ le débit annoncé est, comme pour l'ADSL, un débit descendant (téléchargement de données depuis l'internet vers votre ordinateur) ;
- ▶ la valeur réelle maximale est, pour les nouvelles offres, atteignable par tous les abonnés car le réseau est en fibre optique jusqu'à une distance très proche de l'abonné (par exemple jusqu'au pied d'immeuble, « FttB ou Fiber to the Building ») et la longueur de câble coaxial en Cuivre est courte. Toutefois l'accès à l'internet est partagé avec vos voisins : le débit effectivement accessible à un moment donné dépendra donc de l'utilisation du réseau par ces derniers ;
- ▶ le débit montant est plus faible que pour la fibre jusqu'à l'abonné ;
- ▶ enfin, le débit descendant annoncé est entièrement disponible pour l'internet. Contrairement à l'ADSL, regarder la télévision ne diminue pas ce dernier.

Bon à savoir

Le décodeur qui fait la connexion entre votre téléviseur et le réseau du FAI se branche directement sur la prise murale et non sur la « box » contrairement à l'ADSL.

La fibre jusqu'à l'abonné

Vous pouvez également accéder à l'internet par une fibre optique déployée jusque sur le palier de votre logement (ou « FttH » soit « Fiber to the Home »).

Les débits maximums théoriques sont alors virtuellement infinis. Mais en raison de limitations en

indépendante du service téléphonique conventionnel (c'est-à-dire analogique).

d'autres points du réseau les offres annoncent des débits théoriques de 100Mb/s à 1Gb/s :

- ▶ la valeur réelle maximale ne dépend pas de la distance entre votre logement et le répartiteur optique ;
- ▶ plusieurs technologies « FttH » sont déployées. Certaines donnent un accès direct au répartiteur ;
- ▶ d'autres fournissent un accès partagé avec vos voisins.

Le satellite

Où que soit situé votre logement en France, vous pouvez accéder à l'internet haut-débit par satellite. Des moyens utilisant principalement le satellite permettent d'accéder au haut débit même dans les zones peu peuplées.

Choisir son fournisseur d'accès à l'internet

Avant de souscrire une offre, procurez-vous la fiche d'information standardisée sur le site Internet du FAI présentant le contenu de l'offre : réseau, débit, prix, frais annexes et services associés.

Les services des FAI diffèrent essentiellement sur trois points :

- ▶ le débit du réseau de connexion (cuivre, câble ou fibre optique) et des équipements installés par le FAI. Il affecte directement votre confort

lors de la navigation internet. À partir de quelques Mb/s, vous pouvez « surfer » confortablement. Avec des débits supérieurs, le confort est meilleur et vous pourrez télécharger des fichiers volumineux, comme les vidéos, beaucoup plus rapidement ;

- ▶ les bouquets télévisuels ;
- ▶ la qualité de la « box » et du décodeur : certains FAI choisissent d'intégrer de nombreuses fonctionnalités à ces équipements qui influent notablement sur l'expérience télévisuelle que vous pourrez avoir.

Textes de référence

Code de la consommation - articles [L. 224-26 et suivants](#)

[Arrêté du 3 décembre 2013 modifié le 1er mars 2016 relatif à l'information préalable du consommateur sur les caractéristiques techniques des offres d'accès à l'internet en situation fixe filaire](#)

Liens utiles

ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) : <http://www.telecom-infoconso.fr/> et en particulier la rubrique : <http://www.telecom-infoconso.fr/le-haut-debit-en-general/>

Fournisseur d'accès Internet :
2 questions à se poser avant de s'engager

1 Quel réseau ?
A quel réseau est relié mon logement (cuivre, câble, fibre) et lequel choisir ? Le choix du réseau déterminera le confort d'utilisation et, dans certains cas, les services auxquels vous serez éligibles (télévision, téléphone par internet, vidéo à la demande, etc.).

2 Quel fournisseur d'accès ?
Choisissez selon :

- ▶ le mode d'accès (certains FAI ne sont que sur certains réseaux) ;
- ▶ le prix de l'offre en incluant les frais annexes (les frais d'activation, frais de résiliation) et la durée d'engagement ;
- ▶ les services inclus dans l'offre, la qualité de la connexion, l'inclusion de la téléphonie illimitée, les chaînes proposées, les capacités de la « box ».

©DGCCRF

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).

Crédit photo : ©Pixabay