

## 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, tel que la télévision et la téléphonie fixe par exemple.

### 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, ou le site [maconnexioninternet.arcep.fr](http://maconnexioninternet.arcep.fr), permettent de tester les technologies accessibles depuis votre logement. Les opérateurs sont libres de proposer les technologies qu'ils souhaitent aux futurs abonnés.

Ainsi, la plupart des opérateurs ne proposent plus d'accès au réseau cuivre lorsque l'accès au réseau fibre est possible.

#### ► Le réseau de cuivre

Avec la technologie cuivre, 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'ADSL<sup>1</sup> donne accès au haut débit. Elle permet d'émettre ou de télécharger des contenus beaucoup plus rapidement qu'une connexion dite bas débit. Le confort de navigation internet est supérieur. Selon la zone d'habitation et le FAI, les performances sont variables (de 500kb/s à 28Mb/s).

Néanmoins, attention, le débit réel dont vous disposerez pourra différer du débit annoncé dans un document commercial :

- le débit annoncé est descendant (téléchargement depuis l'internet vers votre ordinateur), alors que le débit montant (envoi de données de l'ordinateur vers l'internet) est typiquement 10x plus petit ;
- 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.), de la ligne téléphonique et de son utilisation (nombre de personnes connectés sur le même répartiteur ou le nombre de personnes connectés en même temps à votre domicile). L'heure de la connexion et les conditions climatiques peuvent également influencer les débits.

#### Bon à savoir

**Regarder la télévision par ADSL diminue votre débit accessible pour internet.**

#### ► 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.

#### Fournisseur d'accès à Internet, les questions à se poser avant de s'engager :

- **Quel réseau ?** A quel réseau est relié mon domicile (cuivre, câble, fibre) et lequel choisir selon mes besoins. Le choix du réseau déterminera le confort d'utilisation et, dans certains cas les services auxquels je serais éligible (télévision, téléphone, domotique ou vidéo à la demande par exemple).
- **Quel fournisseur d'accès ?** Je choisis mon fournisseur selon le réseau que je souhaite (tous les FAI ne proposent pas tous les réseaux à une même adresse). Je vérifie les prix de l'offre en faisant attention à tous les frais annexes (frais de mise en service ou frais de résiliation par exemple). Je suis vigilant quant à l'éventuelle période d'engagement proposée par le fournisseur. Enfin, je vérifie que les services inclus dans l'offre correspondent à mes besoins : qualité de la connexion, inclusion de la téléphonie fixe illimitée, bouquet de télévision proposés ou fonctionnalités de la box.

<sup>1</sup> 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

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

## 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 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.

Grâce sa fiabilité et sa rapidité, la fibre est aujourd'hui la technologie qui permet d'obtenir le meilleur confort d'usage de l'internet à domicile. Le réseau fibre a vocation à remplacer progressivement le réseau de cuivre pour l'essentiel des usages : c'est un réseau d'avenir.

### ► Le satellite

Où que soit situé votre logement en France, vous pouvez accéder à l'internet haut-débit par satellite. L'internet par satellite permet d'accéder au haut débit même dans les zones difficiles d'accès ou peu peuplées.

## Choisir son fournisseur d'accès à l'internet

Avant de souscrire une offre, procurez-vous le récapitulatif contractuel de l'offre sur le site Internet du FAI. Ce récapitulatif présente tout le contenu de l'offre : réseau, débit, prix, frais annexes et services associés.

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



**Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?**

**Signalez-le sur [www.signal.conso.gouv.fr](http://www.signal.conso.gouv.fr), le site de la DGCCRF**

**Crédit photo : ©Pixabay**

### ► 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 ou de presses ;
- 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 : *replay*, enregistrement, contrôle du direct ou vidéo à la demande par exemple.

### 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

- [L'ARCEP \(Autorité de régulation des communications électroniques et des postes\)](#)
- [La médiation des communications électroniques](#)
- [Le site « Ma connexion internet » de l'ARCEP pour comparer les technologies et les FAI accessibles à mon domicile.](#)