

Baromètre des connexions Internet fixes dans les Antilles françaises et la Guyane.

Publication du
16 janvier 2020

Année 2019



Table des matières

1	Synthèse des résultats annuels globaux.....	4
1.1	Score nPerf Guadeloupe, toutes technologies fixes	5
1.2	Score nPerf Martinique, toutes technologies fixes	5
1.3	Score nPerf Guyane Française, toutes technologies fixes	6
2	Les résultats annuels globaux	6
2.1	Guadeloupe.....	6
2.1.1	Débits descendants	7
2.1.2	Débits montants.....	9
2.1.3	Temps de réponse (Latence)	10
2.1.4	Scores nPerf.....	10
2.2	Martinique	12
2.2.1	Débits descendants	12
2.2.2	Débits montants.....	14
2.2.3	Temps de réponse (latence)	15
2.2.4	Scores nPerf.....	15
2.3	Guyane Française.....	16
2.3.1	Débits descendants	17
2.3.2	Débits montants.....	18
2.3.3	Temps de réponse (Latence)	19
2.3.4	Scores nPerf.....	20
3	Résultats, catégorie « Haut Débit »	21
3.1	Guadeloupe.....	21
3.1.1	Débits descendants	22
3.1.2	Débits montants.....	22
3.1.3	Temps de réponse (latence)	23
3.1.4	Scores nPerf, catégorie « Haut Débit »	23
3.2	Martinique	24
3.2.1	Débits descendants	25
3.2.2	Débits montants.....	25
3.2.3	Temps de réponse (latence)	26

3.2.4	Scores nPerf, catégorie « Haut Débit »	26
3.3	Guyane Française.....	27
3.3.1	Débits descendants	28
3.3.2	Débits montants.....	28
3.3.3	Temps de réponse (latence)	29
3.3.4	Scores nPerf, catégorie « Haut Débit »	29
4	Résultats, catégorie « Très Haut Débit »	30
4.1	Guadeloupe.....	30
4.1.1	Débits descendants	31
4.1.2	Débits montants.....	31
4.1.3	Temps de réponse (latence)	32
4.1.4	Taux de connexion en THD	32
4.1.5	Scores nPerf, catégorie « Très Haut Débit »	32
4.2	Martinique	33
4.2.1	Débits descendants	34
4.2.2	Débits montants.....	34
4.2.3	Temps de réponse (latence)	35
4.2.4	Taux de connexion en THD	35
4.2.5	Scores nPerf, catégorie « Très Haut Débit »	35
4.3	Guyane Française.....	36
4.3.1	Débits descendants	37
4.3.2	Débits montants.....	37
4.3.3	Temps de réponse (latence)	38
4.3.4	Taux de connexion en THD	38
4.3.5	Scores nPerf, catégorie « Très Haut Débit »	38
5	Méthodologie	40
5.1	Le panel	40
5.2	Les tests de débits et de latence	40
5.2.1	Objectifs et fonctionnement du test de débits et de latence	40
5.2.2	Les serveurs nPerf	40
5.3	Précision statistique	41
5.4	Filtrage des résultats	41
5.4.1	Filtrage des offres « business »	41

5.4.2	Identification des technologies	41
5.5	Code de conduite ARCEP – transparence des protocoles de tests	42
5.5.1	Mesures de débits.....	42
5.5.2	Mesures de latence.....	42
5.5.3	Serveurs de tests	43
6	Vous aussi, participez au panel nPerf !.....	43
7	Etude personnalisée & contact	44

1 Synthèse des résultats annuels globaux

Au cours de l'année 2019, les internautes ultra-marins des Antilles et de la Guyane françaises ont effectué **109 579** tests de débit sur le site nPerf.com et les sites partenaires.

Guadeloupe : CanalBox, numéro 1 pour la deuxième année consécutive

Pour la deuxième fois CanalBox bat les deux grands opérateurs nationaux SFR et Orange avec des performances vraiment impressionnantes. L'opérateur a vu ses débits descendants et montants moyens augmenter de 38% passant respectivement de 36,38 Mb/s à **50,33 Mb/s** et de 35,28Mb/s à **48,70 Mb/s**. Malgré sa très bonne remontée cette année, SFR n'est pas parvenu à reprendre sa première place. Quant à Orange, s'il progresse sur le débit montant, il reste pénalisé par son débit descendant.

Martinique : CanalBox, numéro 1 pour la deuxième année consécutive

En Martinique, non seulement CanalBox conserve sa première place mais il affiche des performances encore plus élevées qu'en Guadeloupe. Son débit moyen descendant atteint les **61,54 Mb/s** ! En hausse de 39%. Sur le débit montant, ses performances sont tout aussi impressionnantes.

Guyane : Orange toujours n°1 sans réel rival

Avec 88 223 nPoints, Orange conserve sa première place. L'opérateur historique délivre des performances sans équivalent. Son débit descendant a atteint 38,46 Mb/s **en hausse de 73% !** SFR, troisième, accuse une baisse de son débit descendant qui passe de 13,42 Mb/s à 11,02 Mb/s ainsi qu'une dégradation de sa latence. Quant à Canalbox, malgré des performances honorables et en hausse, il ne remporte pas le grand Chelem et se place deuxième.

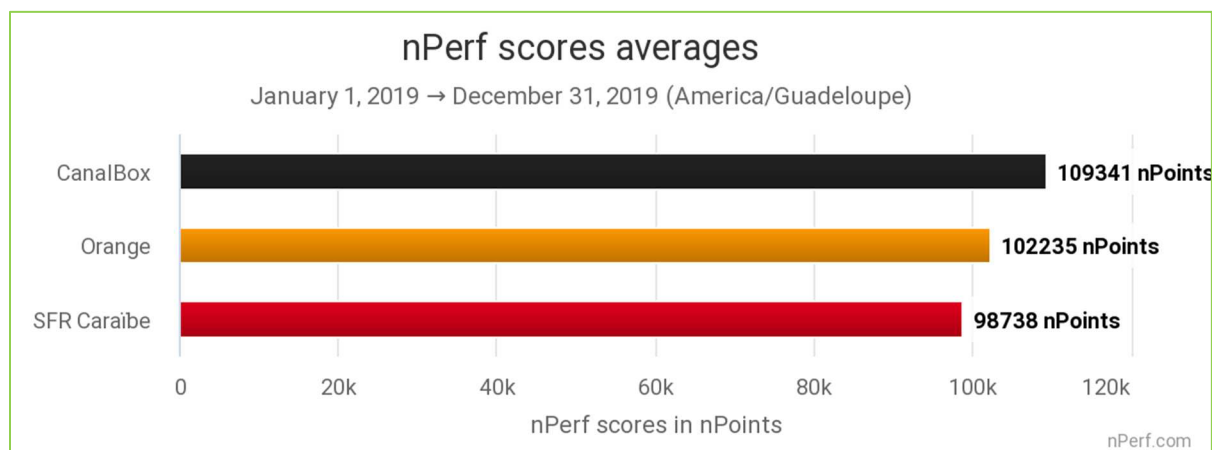
Conclusion :

Toutes technologies confondues, Canal+ Télécom avec CanalBox réitère l'exploit de l'an dernier en fournissant les meilleures performances Internet fixe en Guadeloupe et Martinique. Rappelons que l'accès à Internet est possible grâce à un mix-technologique de connexions ADSL, VDSL2, fibre optique et hybrid fibre coaxial. Grâce à ses très belles performances sur ces deux territoires dans la catégorie Très Haut Débit avec la techno fibre optique, CanalBox prend la première place toutes technologies confondues.

Au global, les performances en Martinique et Guadeloupe accusent toujours un à deux ans de retard sur les performances de la métropole. Cependant, les deux départements ultra-marins n'ont vraiment pas à rougir face à d'autres situés en métropole.

La Guyane reste le parent pauvre en outre-Mer avec des performances globales équivalentes à celles de certaines zones rurales en métropole, cependant on note de véritables progrès notamment chez Orange.

1.1 Score nPerf Guadeloupe, toutes technologies fixes

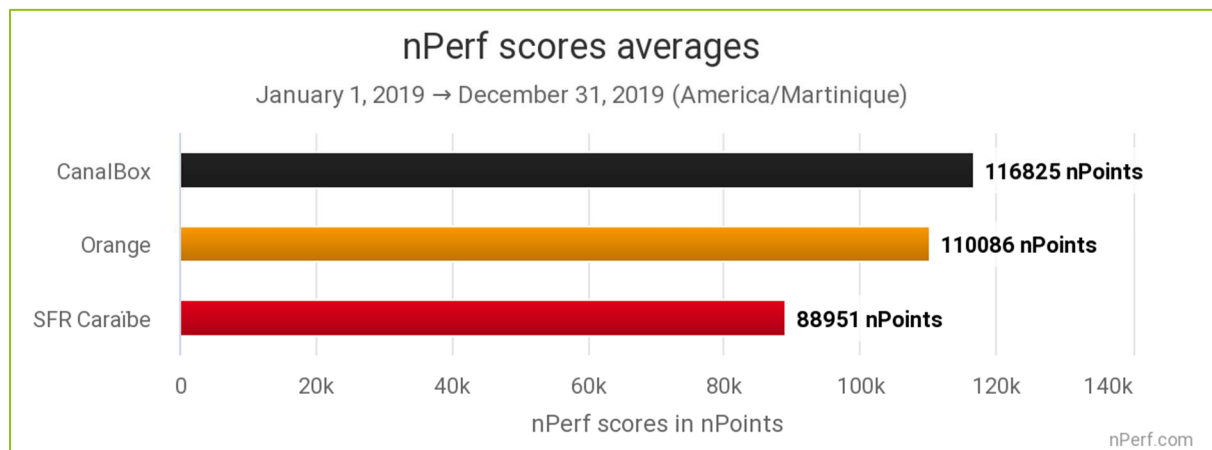


L'indice le plus fort est le meilleur.

Les abonnés CanalBox ont bénéficié des meilleures performances sur l'Internet fixe en Guadeloupe en 2019.

5

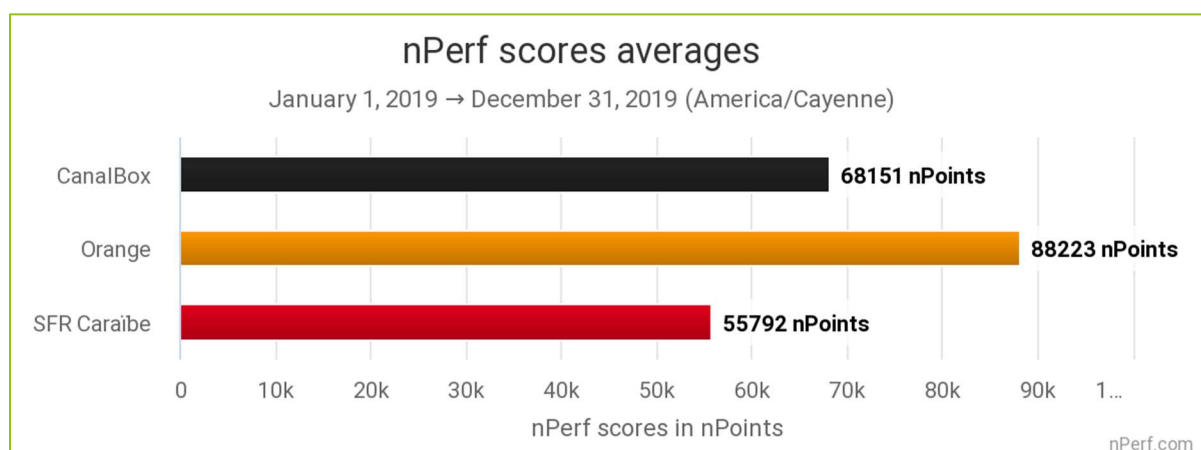
1.2 Score nPerf Martinique, toutes technologies fixes



L'indice le plus fort est le meilleur.

Les abonnés CanalBox ont bénéficié des meilleures performances sur l'Internet fixe en Martinique en 2019.

1.3 Score nPerf Guyane Française, toutes technologies fixes



Le score le plus élevé est le meilleur.

Les abonnés Orange ont bénéficié des meilleures performances sur l'Internet fixe en Guyane française en 2019.

2 Les résultats annuels globaux

6

Les résultats obtenus sont présentés ci-après pour

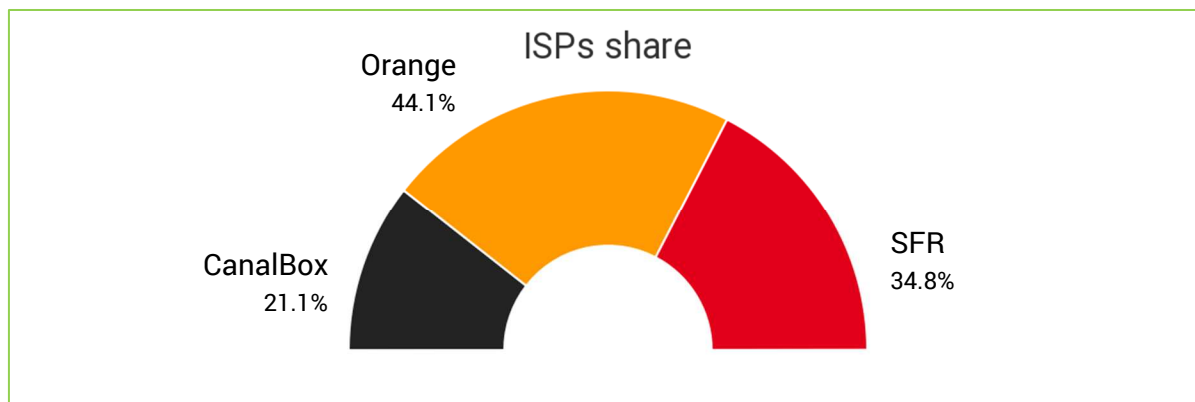
- La Guadeloupe,
- La Martinique,
- La Guyane Française

2.1 Guadeloupe

L'application nPerf permet à l'utilisateur d'effectuer un test complet ou bien chaque test séparément. Entre le 1er janvier 2019 et le 31 décembre 2019, nous avons comptabilisé en Guadeloupe **49 574 tests unitaires** dont **37 019** ont été retenus après filtrage (*).

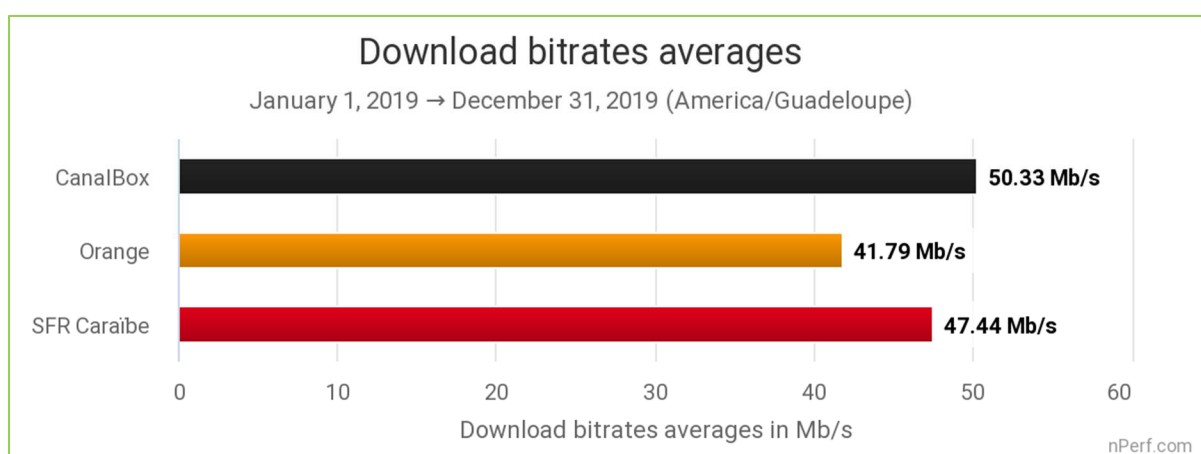
(*) : Filtrage exceptionnel dû à des tests automatiques, donc non représentatifs, lancés par certains opérateurs sur la période.

La répartition globale des tests par opérateur est la suivante :



2.1.1 Débits descendants

En 2019, le débit descendant moyen en Guadeloupe était de 45 Mb/s.

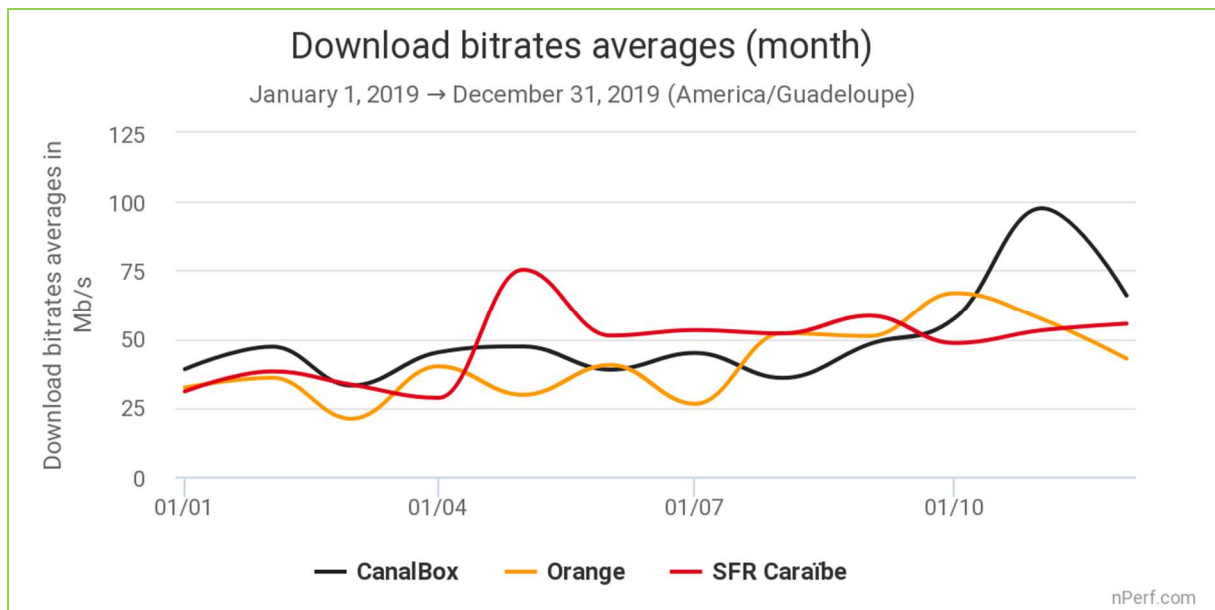


7

Le débit le plus élevé est le meilleur.

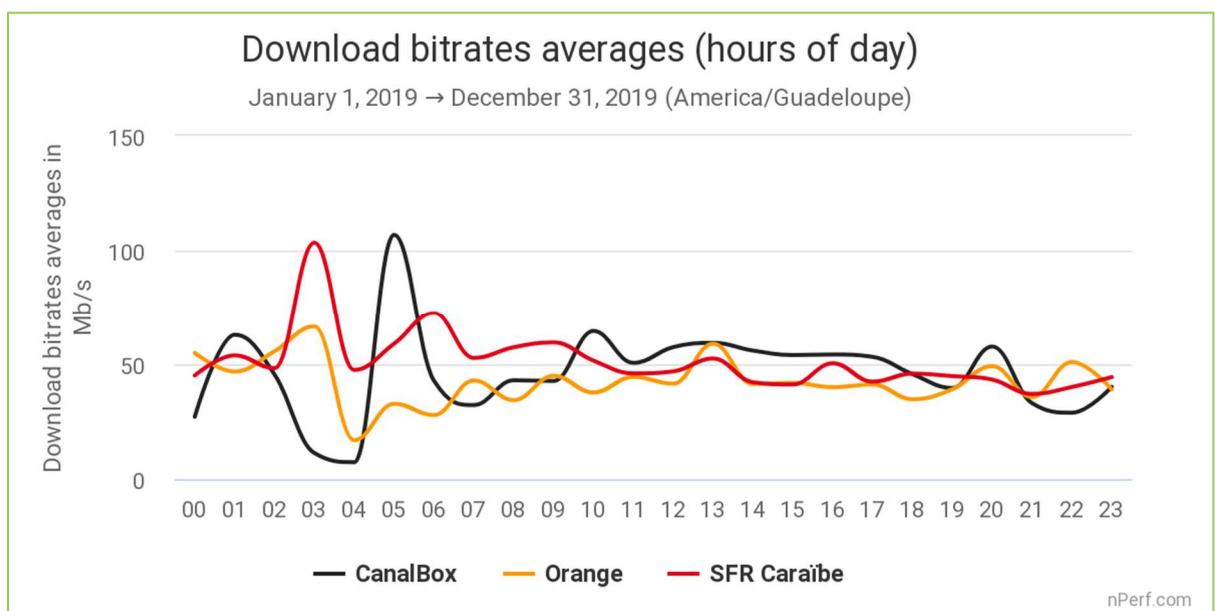
CanalBox a fourni le meilleur débit descendant en 2019.

Tous les opérateurs ont bien progressé en 1 an, de +50% en moyenne, le classement reste donc inchangé.



L'indice le plus fort est le meilleur.

SFR a amélioré son débit au 2^{ème} trimestre, Orange au 2^{ème} semestre et CanalBox au 4^{ème} trimestre.



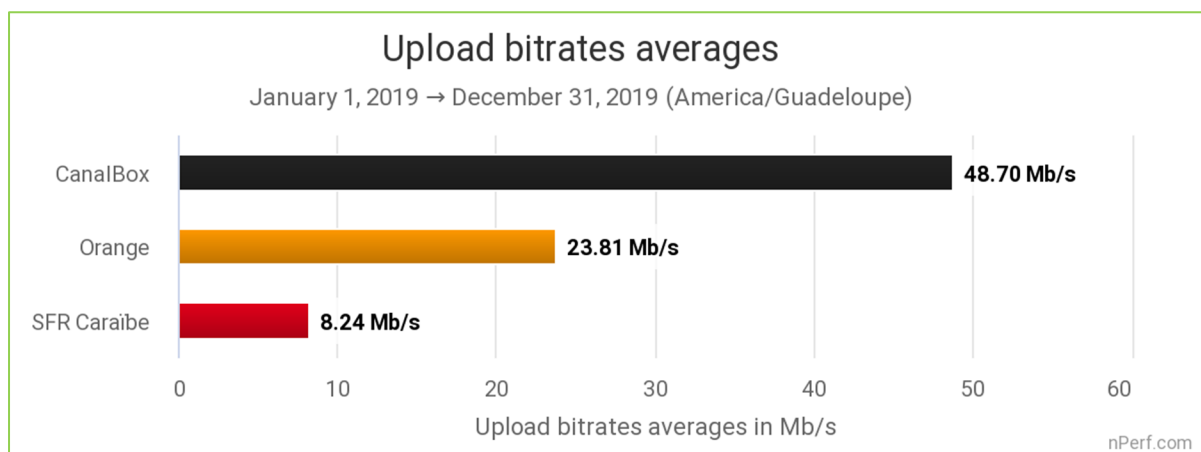
L'indice le plus fort est le meilleur.

Ce graphique illustre la capacité des opérateurs à assurer un débit constant tout au long de la journée, quelle que soit la charge du réseau (nombre de clients connectés).

On constate chez CanalBox une tendance à la baisse en fin de journée, plus nuancée chez SFR et Orange.

2.1.2 Débits montants

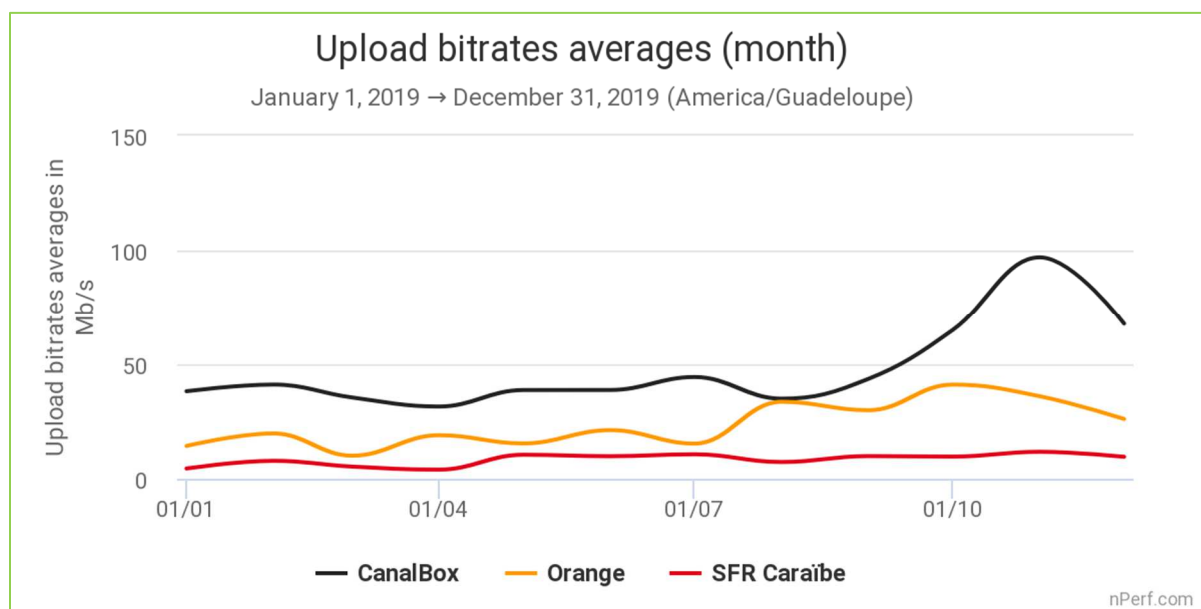
En 2019, le débit montant moyen en Guadeloupe était de 23 Mb/s.



Le débit le plus élevé est le meilleur.

CanalBox a fourni le meilleur débit montant en 2019.

Tous les opérateurs ont bien progressé en 1 an, de +60% en moyenne, le classement reste donc inchangé.



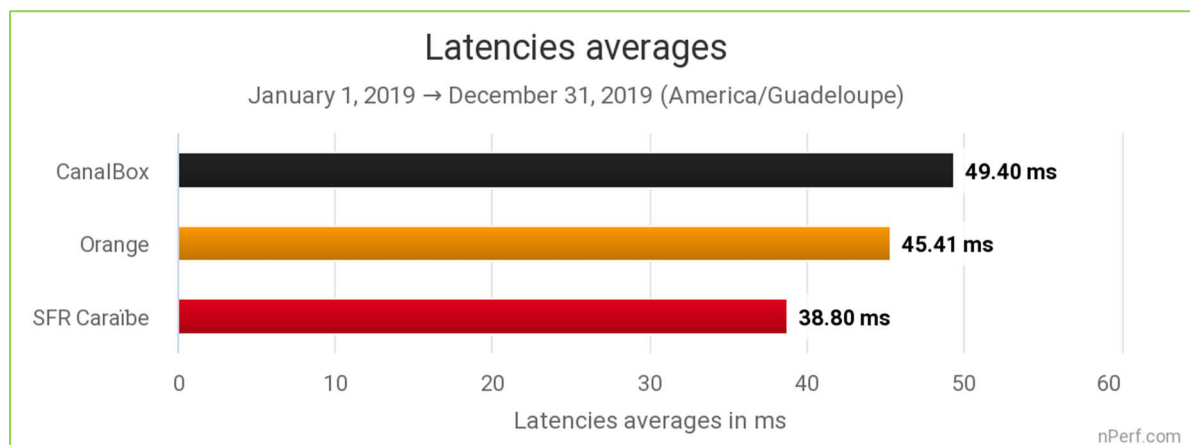
L'indice le plus fort est le meilleur.

Ce graphique illustre la capacité des opérateurs à assurer un débit constant tout au long de la période, quelle que soit la charge du réseau (nombre de clients connectés).

Comme pour les débits descendants, SFR a amélioré son débit au 2^{ème} trimestre, Orange au 2^{ème} semestre et CanalBox au 4^{ème} trimestre.

2.1.3 Temps de réponse (Latence)

En 2019, la latence moyenne en Guadeloupe était de 53 ms.



Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur temps de réponse en 2019.

SFR maintient sa première position sur cet indicateur mais c'est CanalBox qui a le mieux progressé par rapport à 2018 en gagnant 13 ms en moyenne sur sa latence.

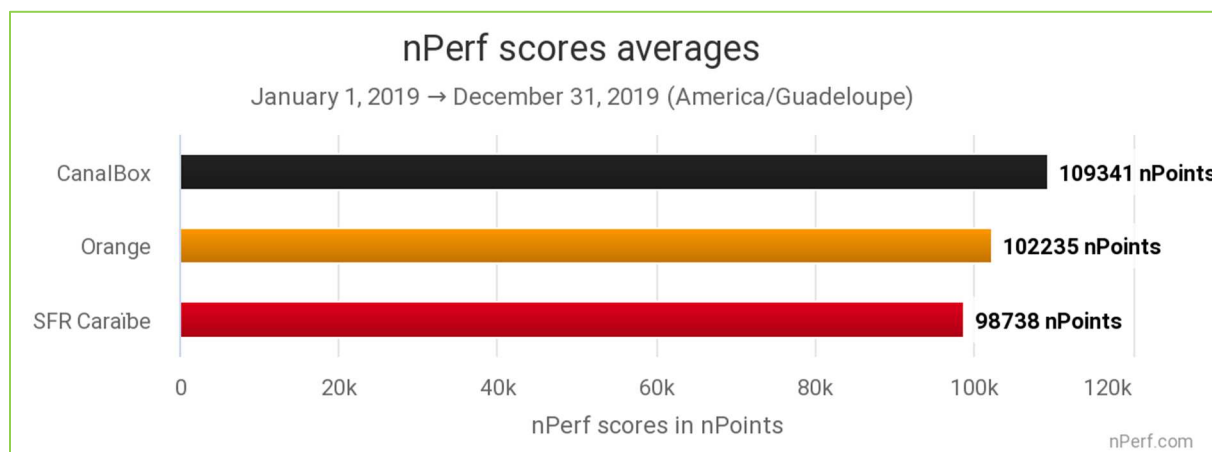
2.1.4 Scores nPerf

2.1.4.1 Le calcul du score nPerf

Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

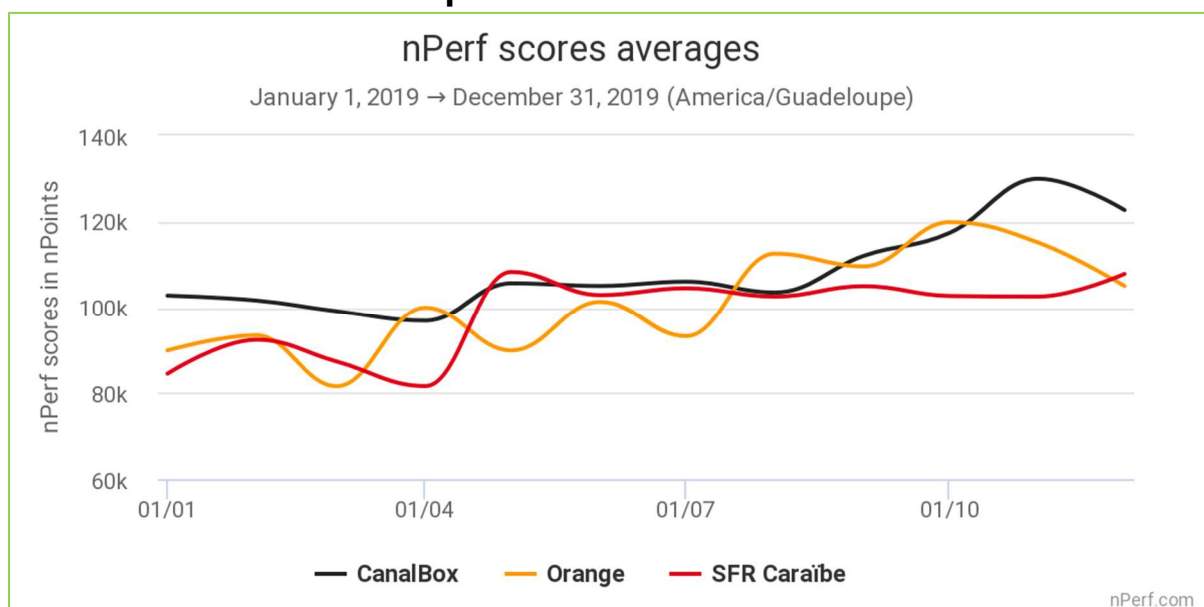
Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.

2.1.4.2 Scores nPerf en Guadeloupe



L'indice le plus fort est le meilleur.

Les abonnés CanalBox ont bénéficié des meilleures performances sur l'Internet fixe en Guadeloupe en 2019.



L'indice le plus fort est le meilleur.

Ce graphique illustre l'évolution du score tout au long de la période.

CanalBox devra tout de même surveiller Orange qui a bien amélioré son score sur le deuxième semestre. Cela laisse présager une belle bataille en 2020.



Grâce à l'application nPerf, retrouvez cet indicateur global directement sur votre smartphone ou tablette via la fonction « Comparer » à la fin du test complet. Il est mis à jour en temps réel sur 14 jours glissants.

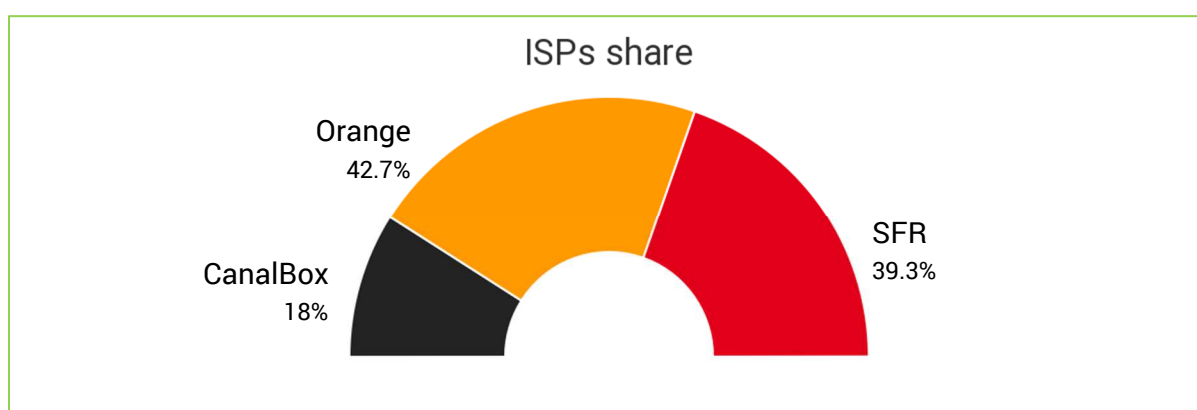
Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

2.2 Martinique

L'application nPerf permet à l'utilisateur d'effectuer un test complet ou bien chaque test séparément. Entre le 1er janvier 2019 et le 31 décembre 2019, nous avons comptabilisé en Martinique **50 080 tests unitaires** dont **36 399** ont été retenus après filtrage (*).

(*) : Filtrage exceptionnel dû à des tests automatiques, donc non représentatifs, lancés par certains opérateurs sur la période.

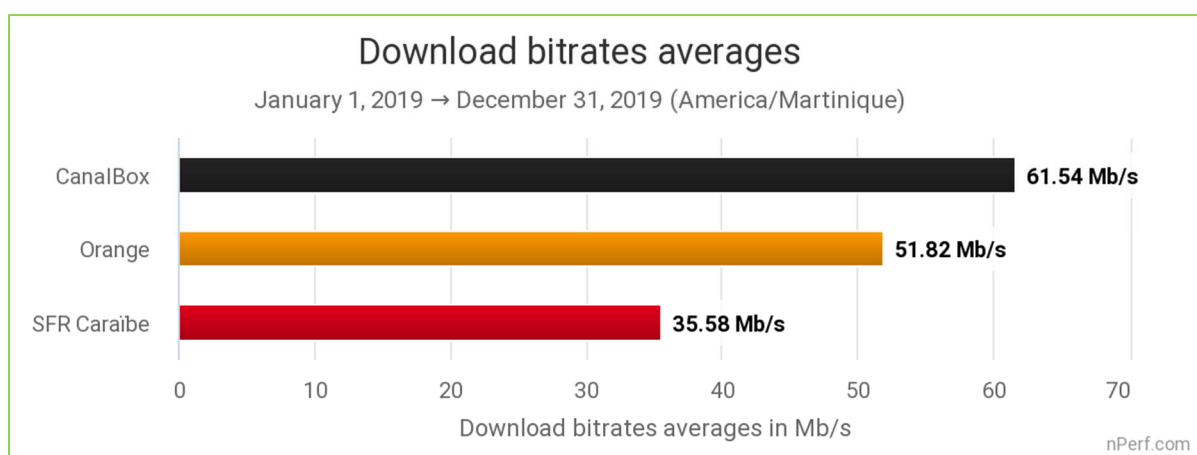
La répartition globale des tests par opérateur est la suivante :



12

2.2.1 Débits descendants

En 2019, le débit descendant moyen en Martinique était de 47 Mb/s.

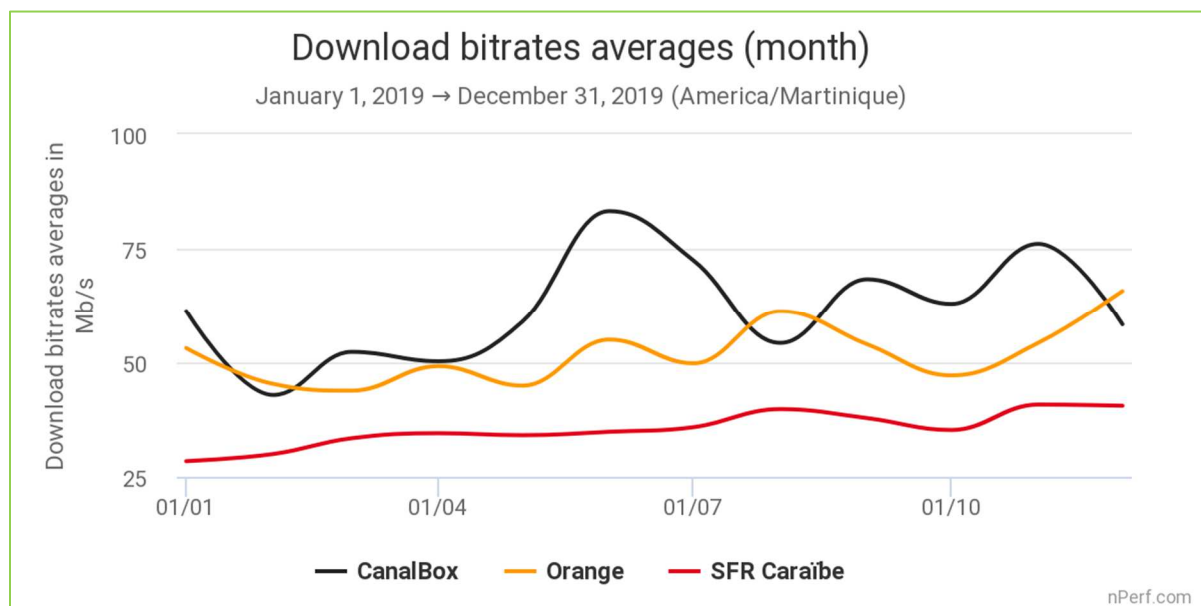


Le débit le plus élevé est le meilleur.

CanalBox a fourni le meilleur débit descendant en Martinique en 2019.

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

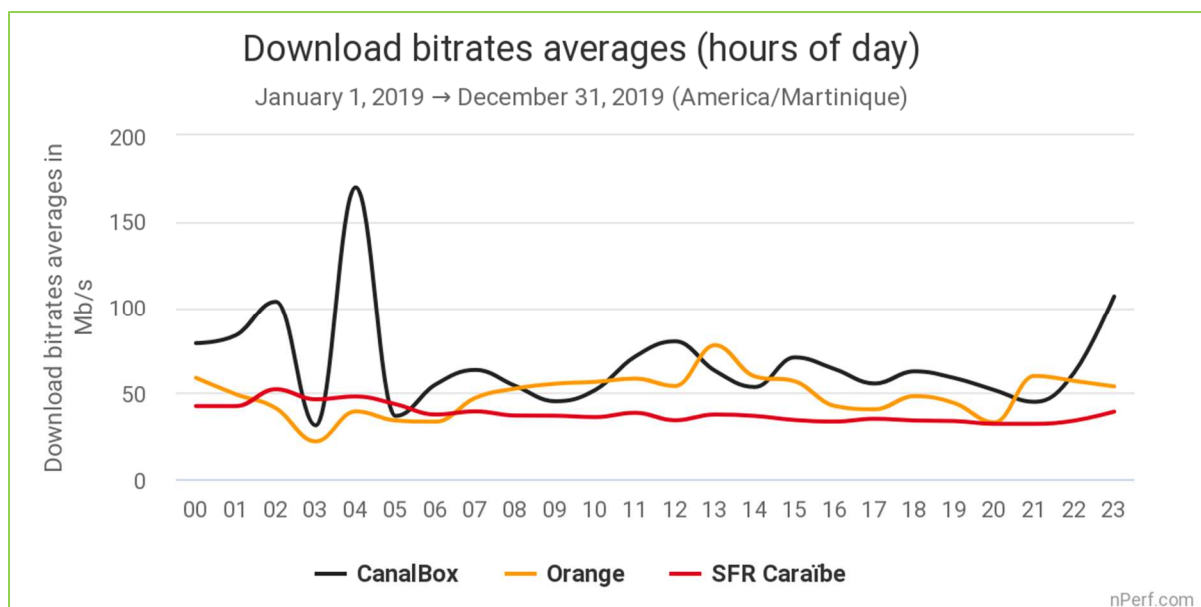
CanalBox maintient sa première place sur cet indicateur avec une belle progression de +40% (soit +17 Mb/s). SFR augmente son débit moyen de 6 Mb/s par rapport à 2018 et Orange de 15 Mb/s, ce classement reste donc inchangé.



L'indice le plus fort est le meilleur.

Ce graphique illustre la capacité des opérateurs à assurer un débit constant tout au long de la période, quelles que soient les variations de charge du réseau.

Tous les FAI ont amélioré progressivement leur débit descendant tout au long de 2019.



L'indice le plus fort est le meilleur.

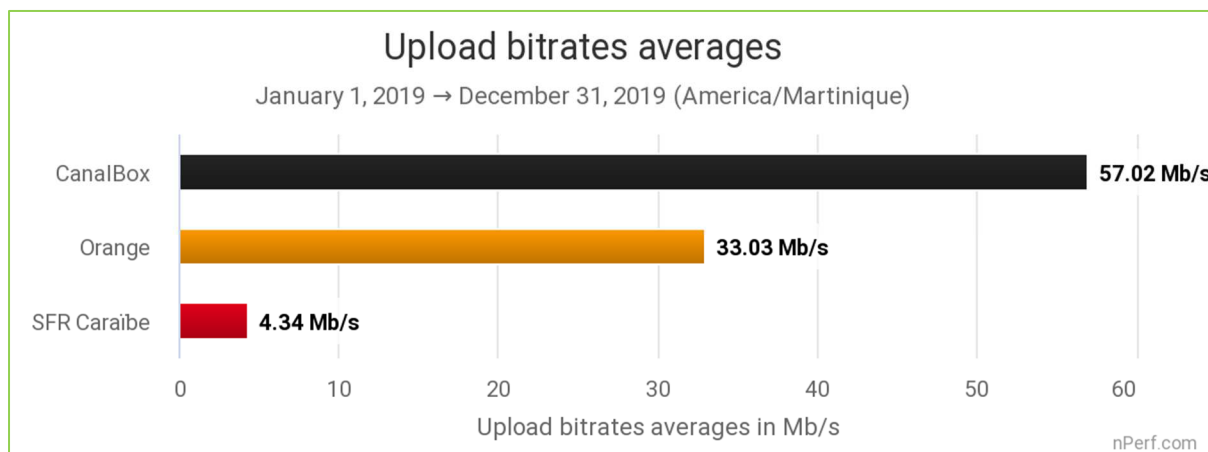
Ce graphique illustre la capacité des opérateurs à assurer un débit constant tout au long de la journée, quelle que soit la charge du réseau (nombre de clients connectés).

Tous les FAI parviennent à maintenir leur débit en heures pleines.

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

2.2.2 Débits montants

En 2019, le débit montant moyen en Martinique était de 26 Mb/s.

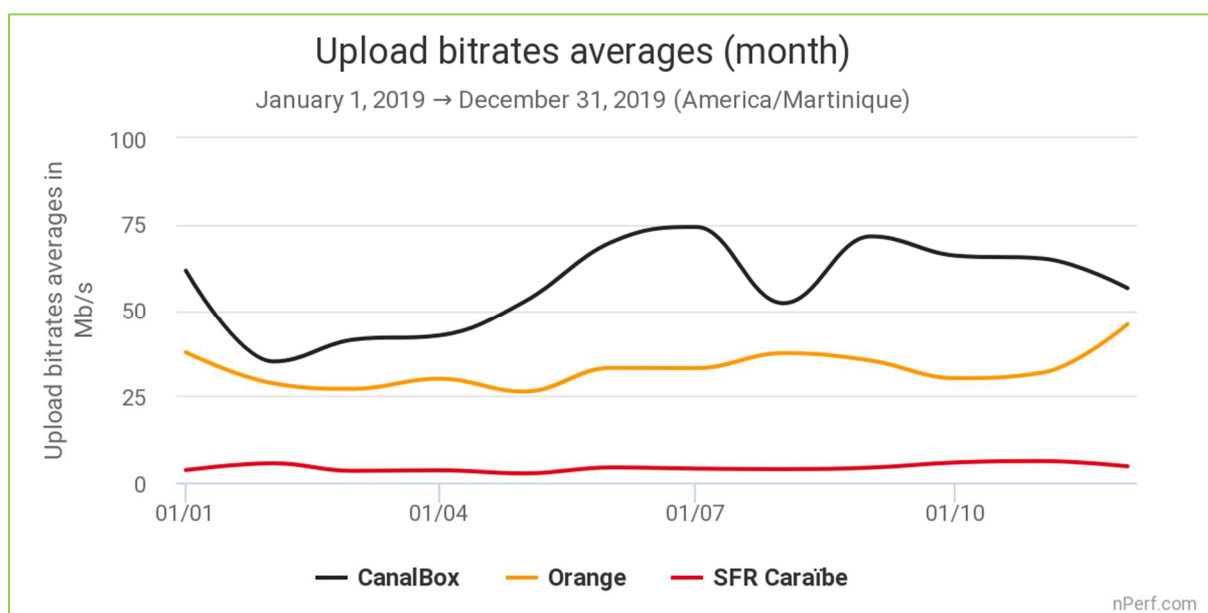


Le débit le plus élevé est le meilleur.

CanalBox a fourni le meilleur débit montant en 2019.

Déjà leader en 2018, CanalBox maintient sa première place sur cet indicateur en progressant de 13 Mb/s tandis qu'Orange a augmenté de 14 Mb/s. SFR stagne.

14



L'indice le plus fort est le meilleur.

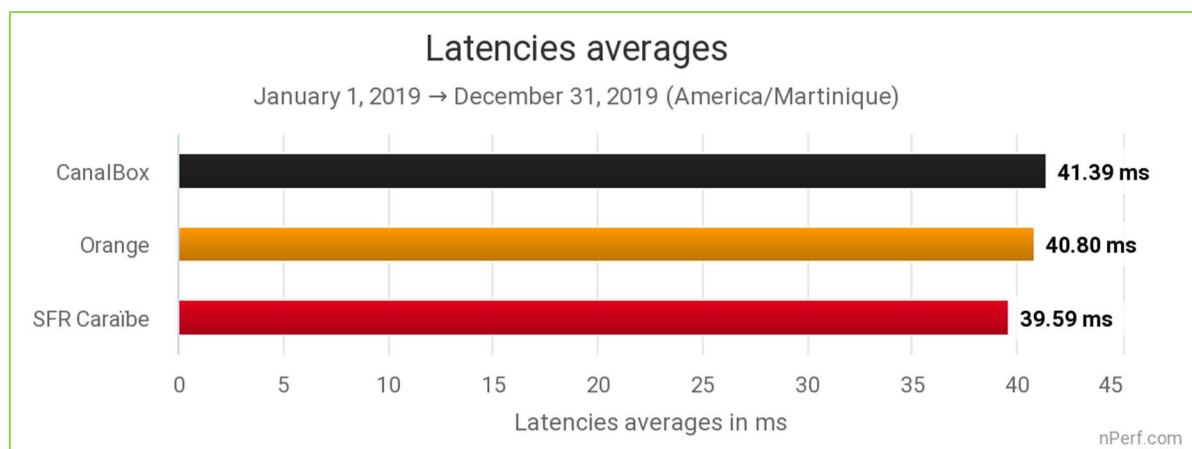
Ce graphique illustre la capacité des opérateurs à assurer un débit constant tout au long de la période, quelles que soient les variations de charge du réseau.

Les débits sont stables pour SFR et on notera les progressions de CanalBox et Orange sur le 2^{ème} semestre.

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

2.2.3 Temps de réponse (latence)

En 2019, la latence moyenne en Martinique était de 40 ms.



Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur temps de réponse en 2019.

CanalBox n'a progressé que de 5 ms son temps moyen de réponse versus 11 ms pour SFR et 13 ms pour Orange. SFR détrône ainsi CanalBox.

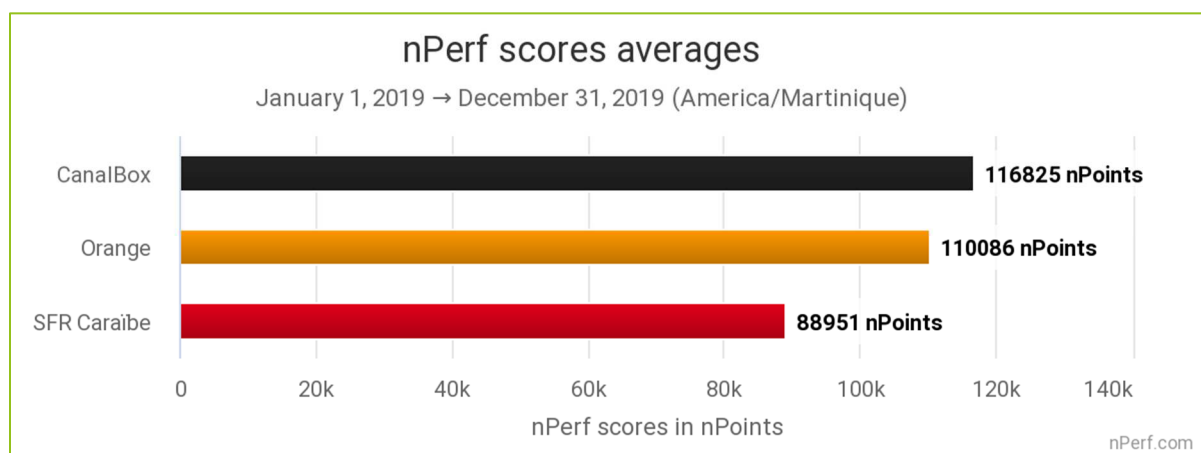
2.2.4 Scores nPerf

2.2.4.1 Le calcul du score nPerf

Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.

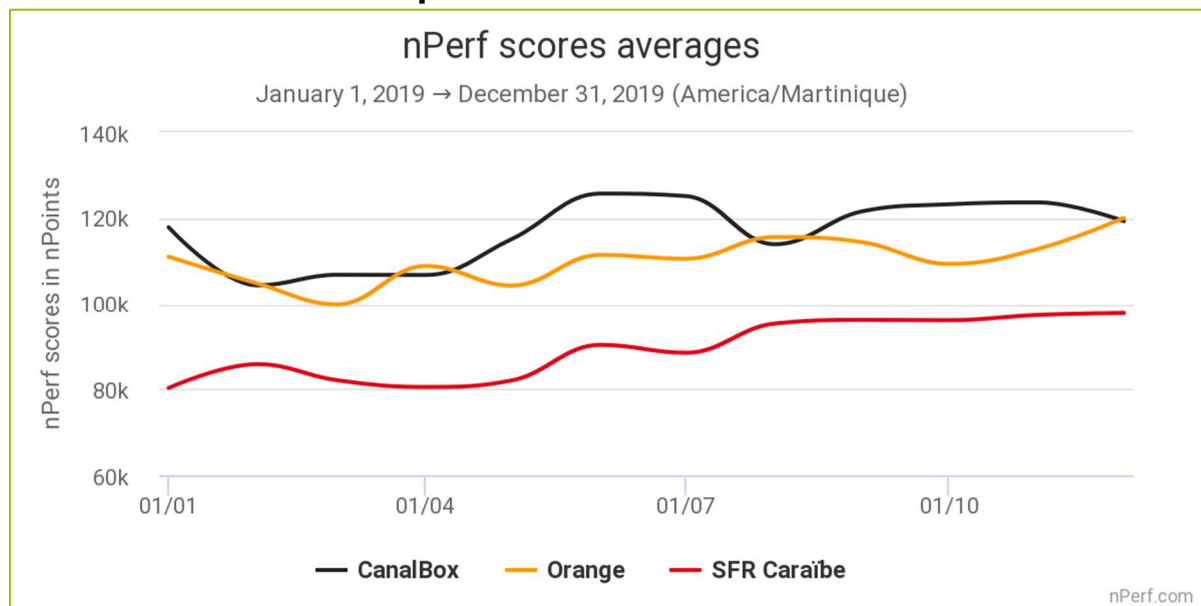
2.2.4.2 Scores nPerf en Martinique



Le score le plus élevé est le meilleur.

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

Les abonnés CanalBox ont bénéficié des meilleures performances sur l'Internet fixe en Martinique en 2019.



L'indice le plus fort est le meilleur.

Ce graphique illustre l'évolution du score tout au long de la période.

CanalBox devra tout de même surveiller Orange qui a bien amélioré son score sur le deuxième semestre. Cela laisse présager une belle bataille en 2020.

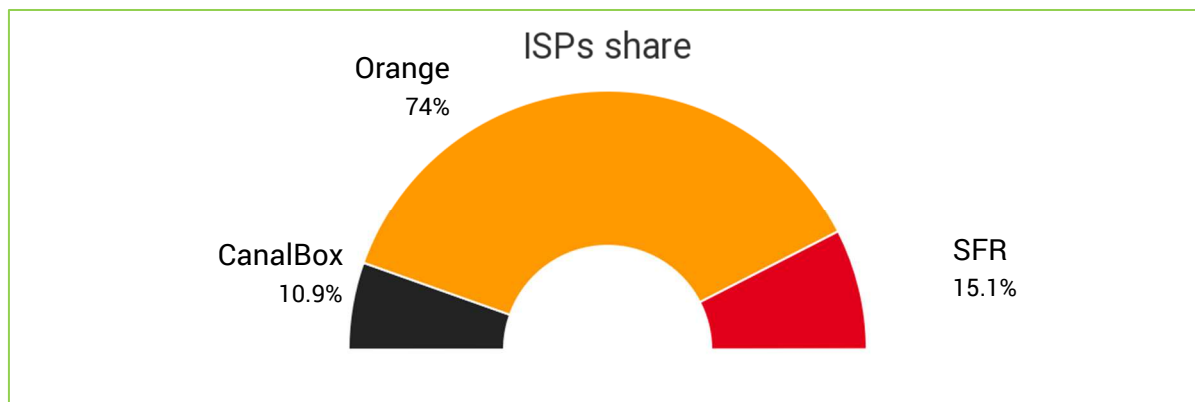
16

2.3 Guyane Française

L'application nPerf permet à l'utilisateur d'effectuer un test complet ou bien chaque test séparément. Entre le 1er janvier 2019 et le 31 décembre 2019, nous avons comptabilisé en en Guyane Française **9 925 tests unitaires** dont **8 190** ont été retenus après filtrage (*).

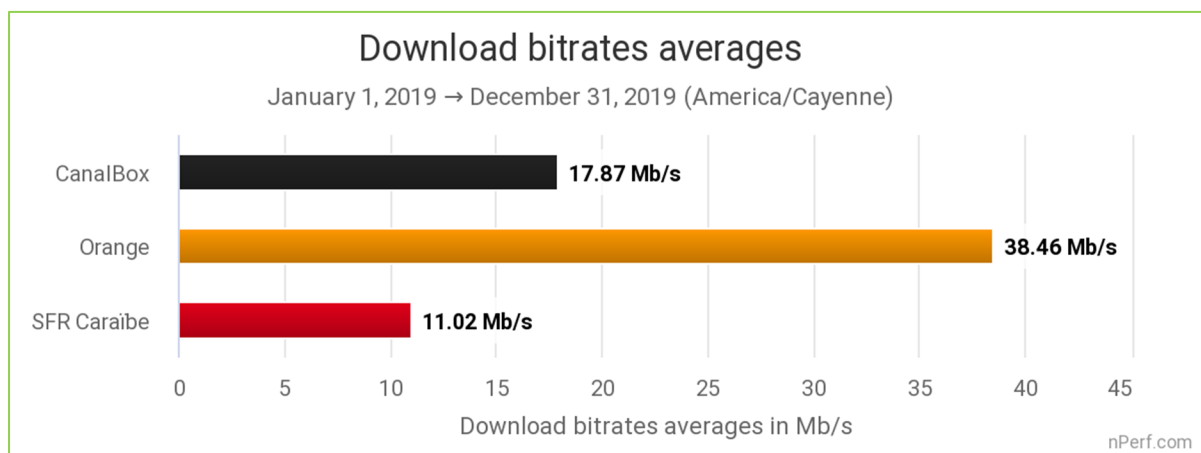
(*) : Filtrage exceptionnel dû à des tests automatiques, donc non représentatifs, lancés par certains opérateurs sur la période.

La répartition globale des tests par opérateur est la suivante.



2.3.1 Débits descendants

En 2019, le débit descendant moyen en Guyane était de 32 Mb/s.

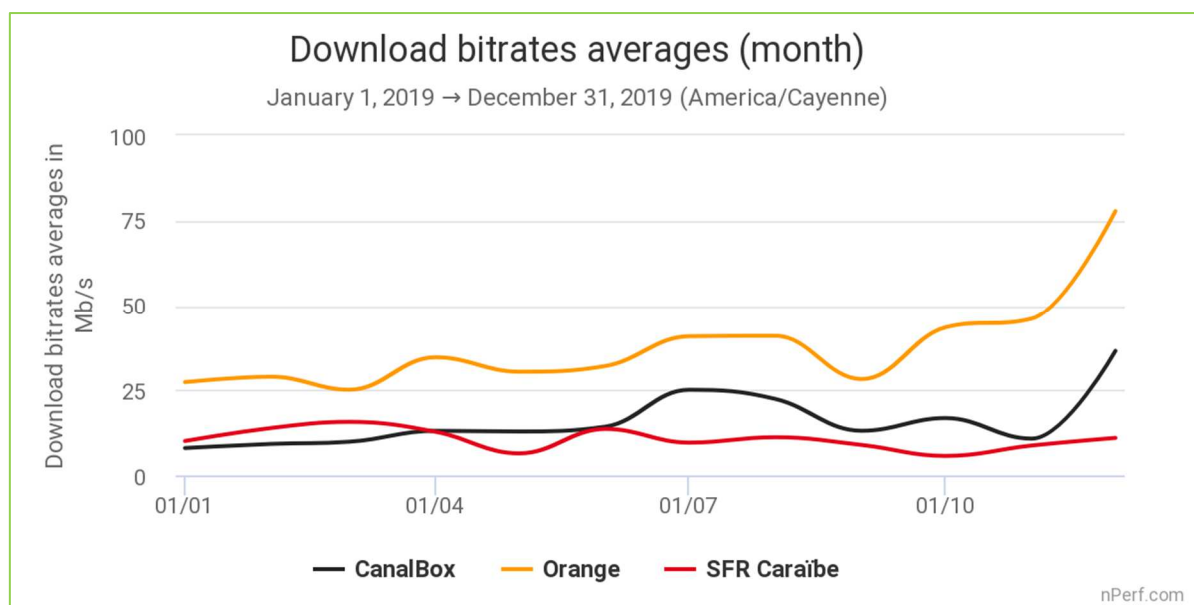


17

Le débit le plus élevé est le meilleur.

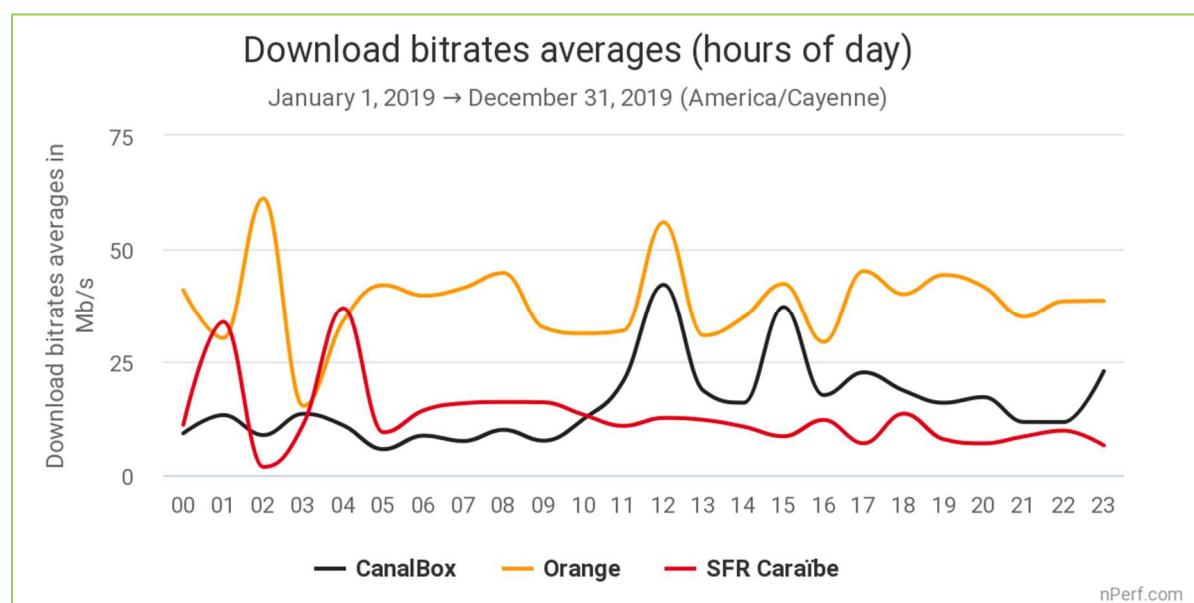
Orange a fourni le meilleur débit descendant en 2019.

Orange a le plus significativement amélioré son débit depuis 2018 (+73%, soit +16Mb/s) devant CanalBox (+77%, soit +8 Mb/s). SFR a quant à lui baissé de 2 points.



L'indice le plus fort est le meilleur.

Orange n'a pas eu à s'inquiéter sur cet indicateur.



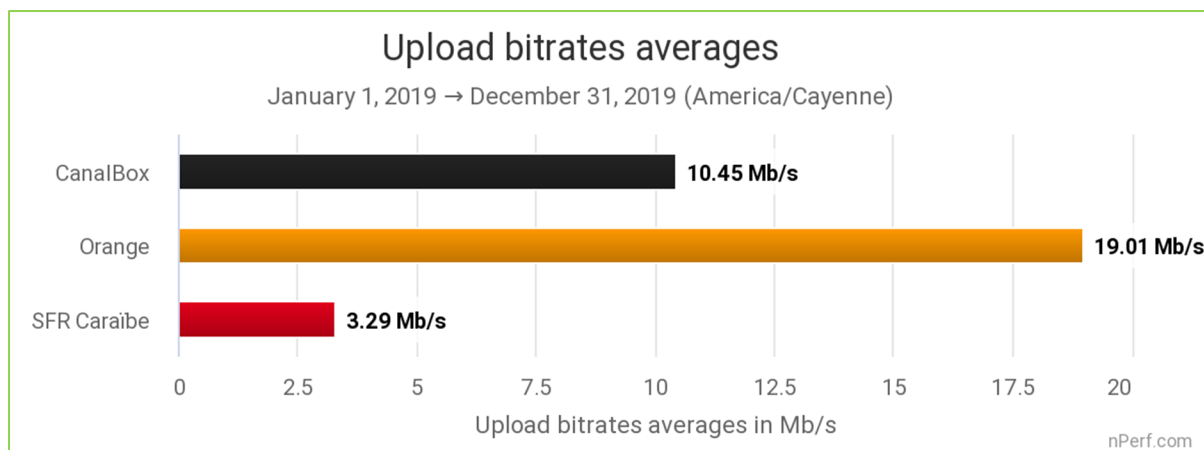
L'indice le plus fort est le meilleur.

Ce graphique illustre la capacité des opérateurs à assurer un débit constant tout au long de la journée, quelle que soit la charge du réseau (nombre de clients connectés).

Orange est le seul FAI à maintenir un débit aussi élevé et de manière permanente.

2.3.2 Débits montants

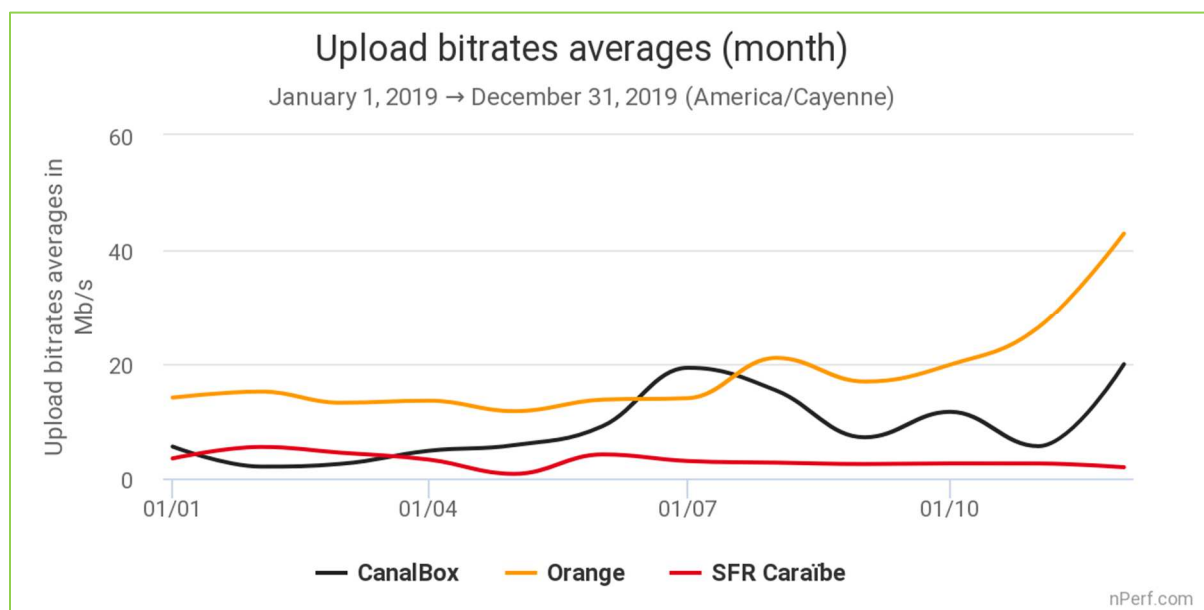
En 2019, le débit montant moyen en Guyane était de 15 Mb/s.



Le débit le plus élevé est le meilleur.

Orange a fourni le meilleur débit montant en 2019.

Comme pour les débits descendants, Orange a le plus significativement amélioré son débit montant depuis 2018 (+71%, soit +8 Mb/s) devant CanalBox (+122%, soit +6 Mb/s). SFR a quant à lui stagné.



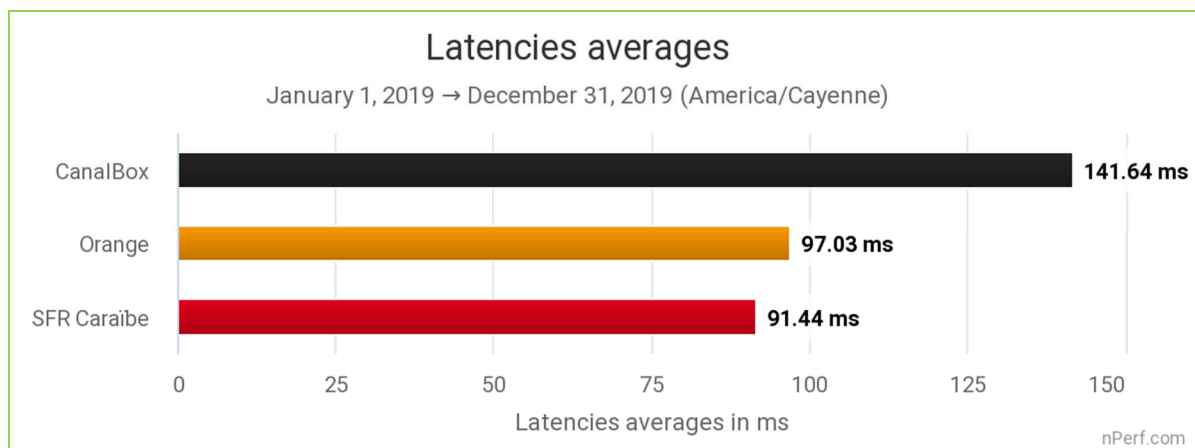
L'indice le plus fort est le meilleur.

Ce graphique illustre la capacité des opérateurs à assurer un débit constant tout au long de la période, quelle que soit la charge du réseau (nombre de clients connectés).

On notera l'envol d'Orange sur le deuxième semestre.

2.3.3 Temps de réponse (Latence)

En 2019, la latence moyenne en Guyane était de 101 ms.



Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur temps de réponse en 2019.

Orange a fortement amélioré sa latence (de 48 ms), versus 34 ms pour CanalBox sur 2019. SFR a quant à lui régressé de 10ms.

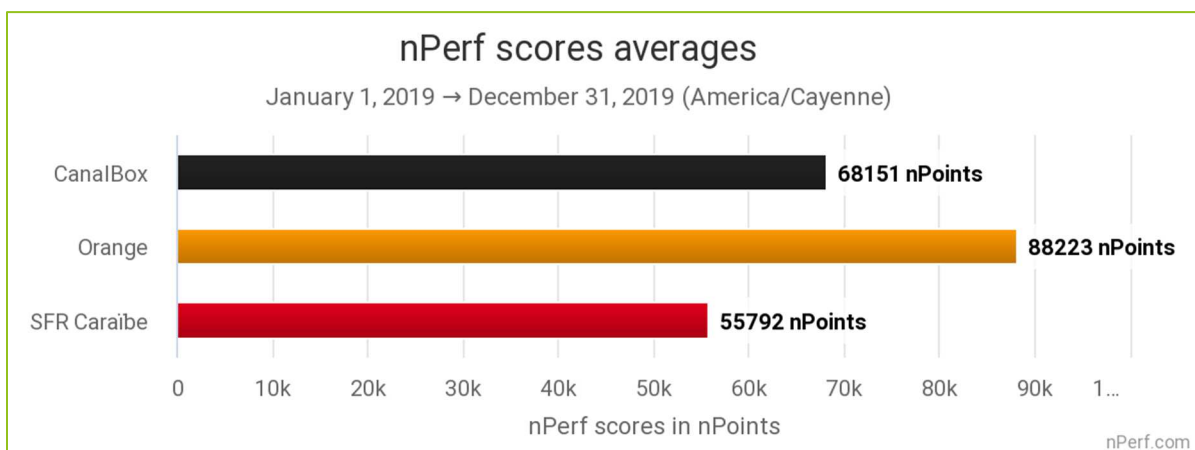
2.3.4 Scores nPerf

2.3.4.1 Le calcul du score nPerf

Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.

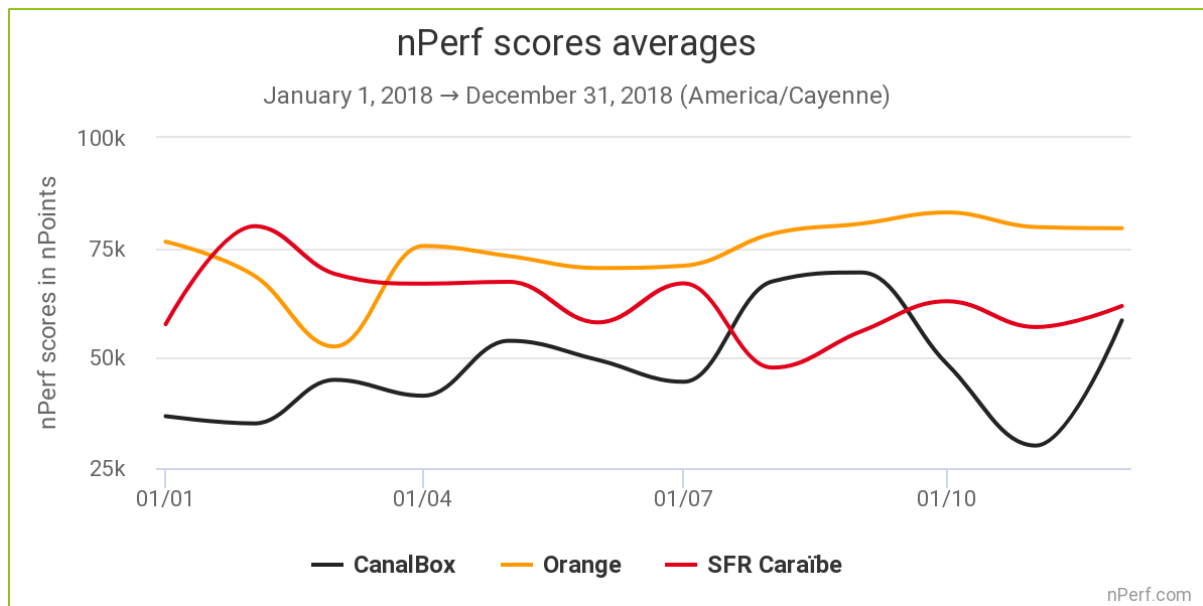
2.3.4.2 Scores nPerf en Guyane Française



Le score le plus élevé est le meilleur.

Les abonnés Orange ont bénéficié des meilleures performances sur l'Internet fixe en Guyane Française en 2019.

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.



Ce graphique illustre l'évolution du score tout au long de la période.

Depuis Avril 2019, Orange n'a pas eu à s'inquiéter de ses concurrents, particulièrement sur le second semestre pendant lequel le FAI accélère encore davantage.

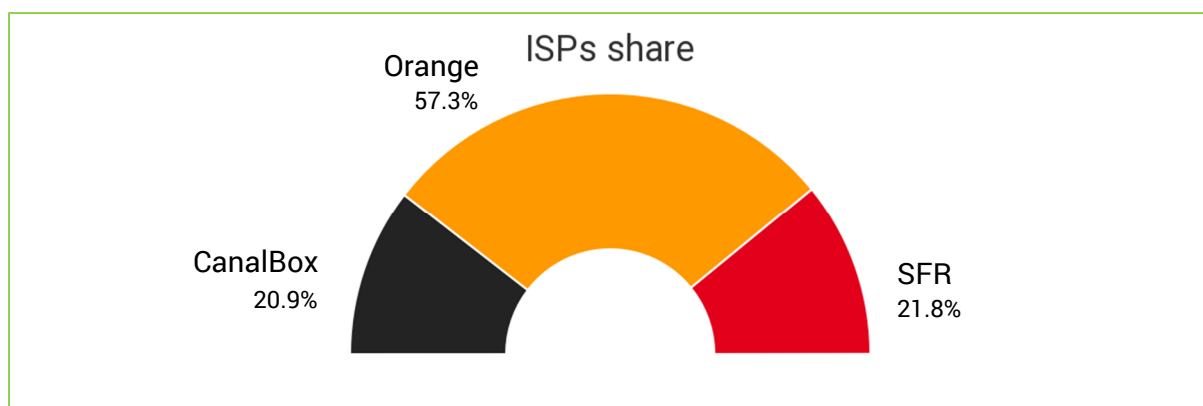
21

3 Résultats, catégorie « Haut Débit »

La catégorie **Haut Débit** englobe les technologies ADSL et câble (HFC Hybrid/Fibre Coax) inférieures à 30 Mb/s. La ventilation du nombre de tests sur les différentes technologies peut fortement impacter les moyennes de cette catégorie.

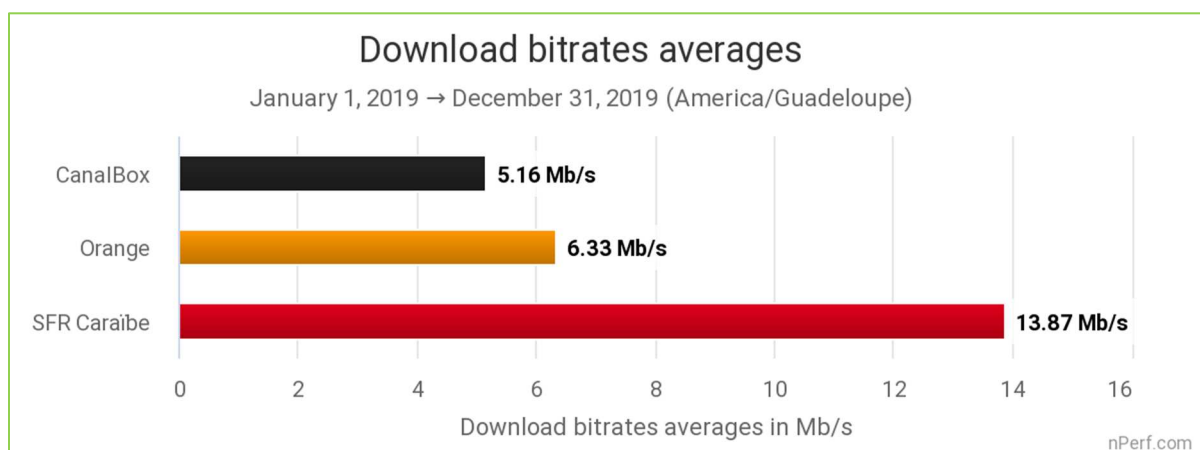
3.1 Guadeloupe

20 557 tests ont été retenus dans cette catégorie HD et la répartition des tests par opérateur est la suivante :



Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

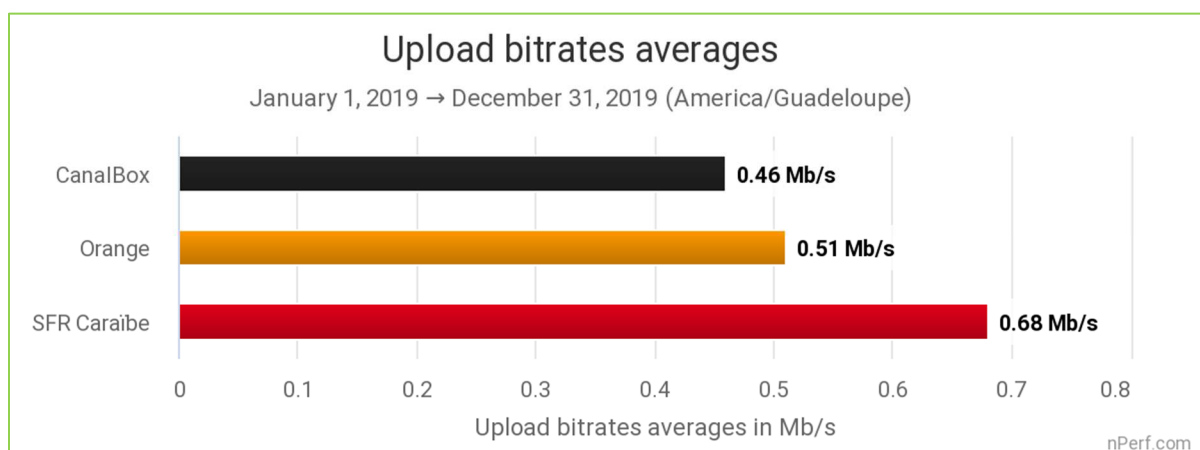
3.1.1 Débits descendants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

En 2019, SFR a fourni le meilleur débit descendant dans la catégorie « Haut Débit ».

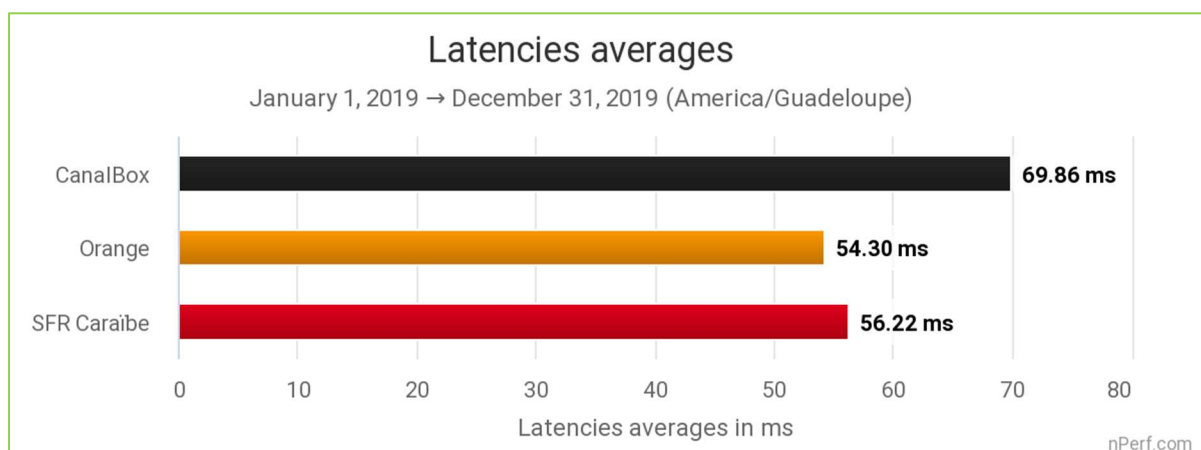
3.1.2 Débits montants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur débit montant dans la catégorie « Haut Débit » en 2019.

3.1.3 Temps de réponse (latence)



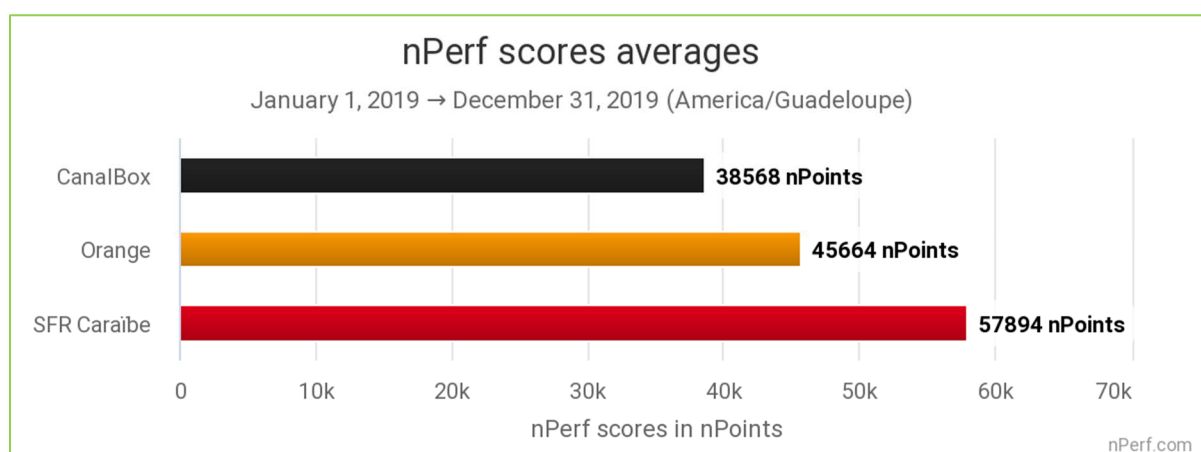
Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

Orange a fourni le meilleur temps de réponse dans la catégorie « Haut Débit » au cours de l'année 2019.

3.1.4 Scores nPerf, catégorie « Haut Débit »

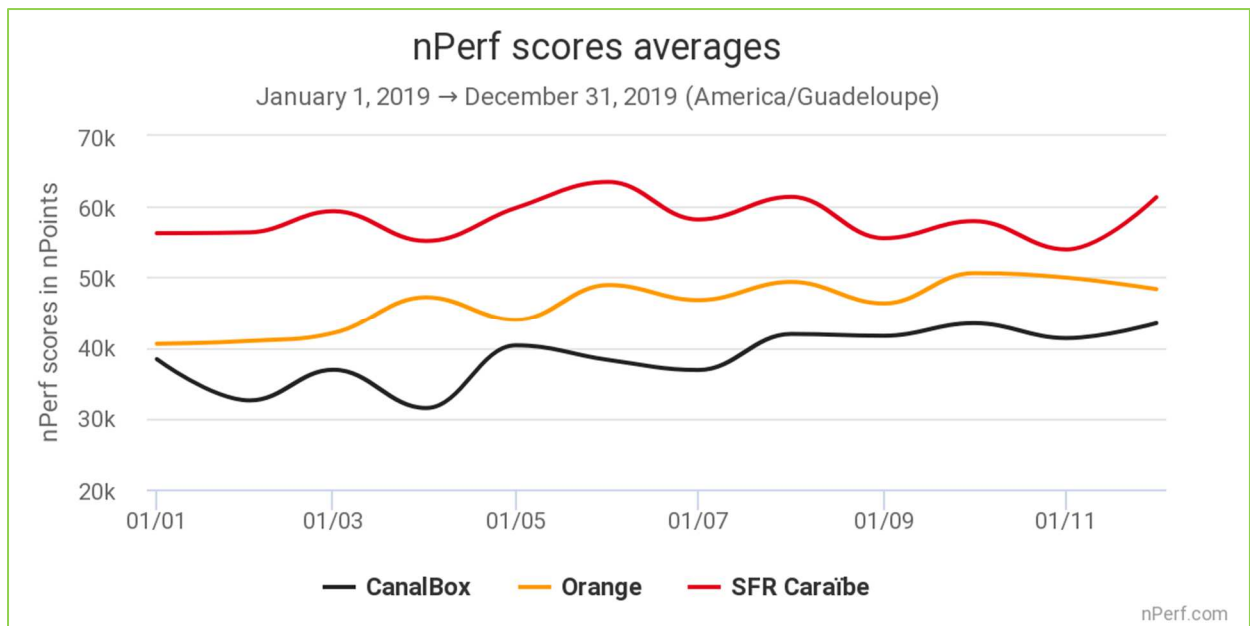
Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.



Le score le plus élevé est le meilleur.

Les abonnés SFR ont bénéficié des meilleures performances du Haut Débit fixe en Guadeloupe en 2019.

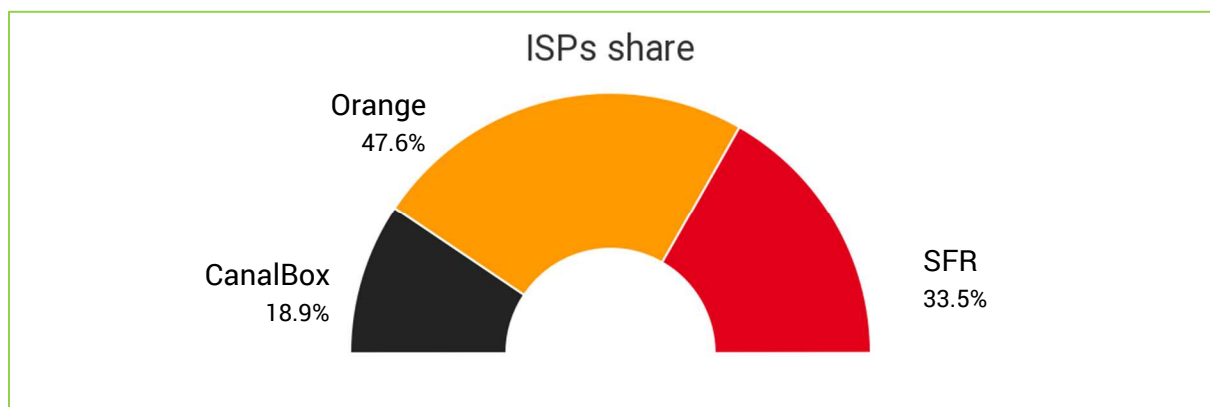


A noter que les courbes convergent petit à petit en fin d'année 2019 sans de quoi inquiéter SFR.

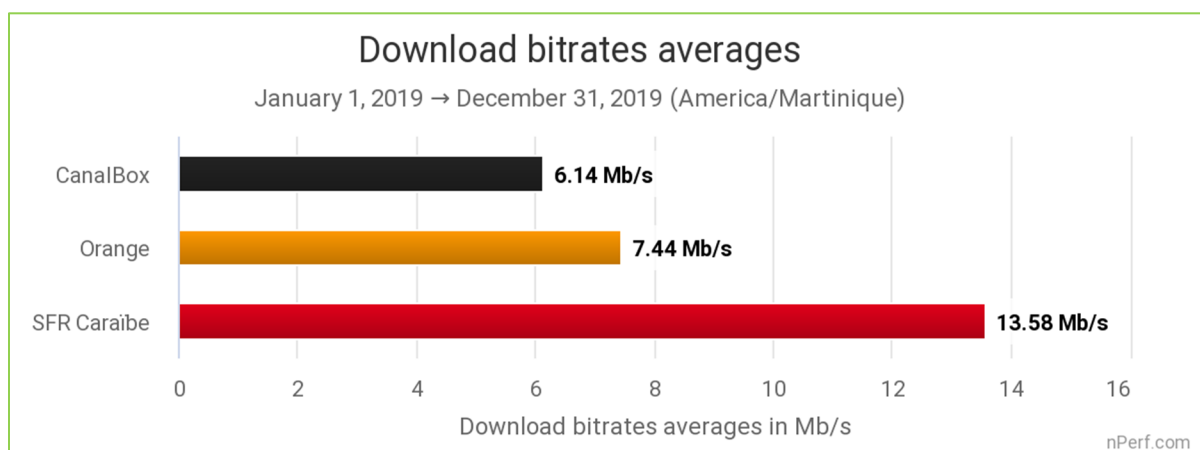
3.2 Martinique

24

20 701 tests ont été retenus dans cette catégorie HD et la répartition des tests par opérateur est la suivante :



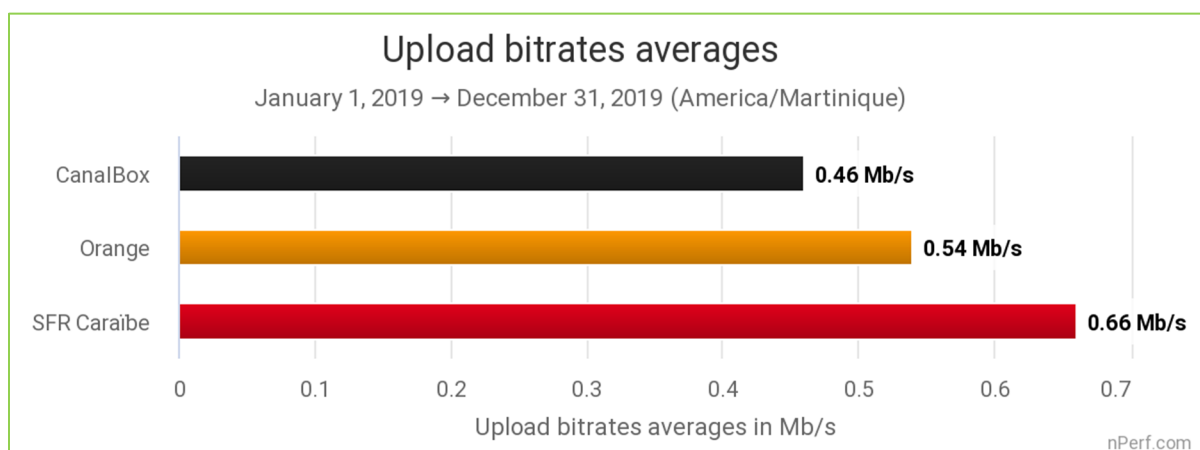
3.2.1 Débits descendants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

En 2019, SFR a fourni le meilleur débit descendant dans la catégorie « Haut Débit ».

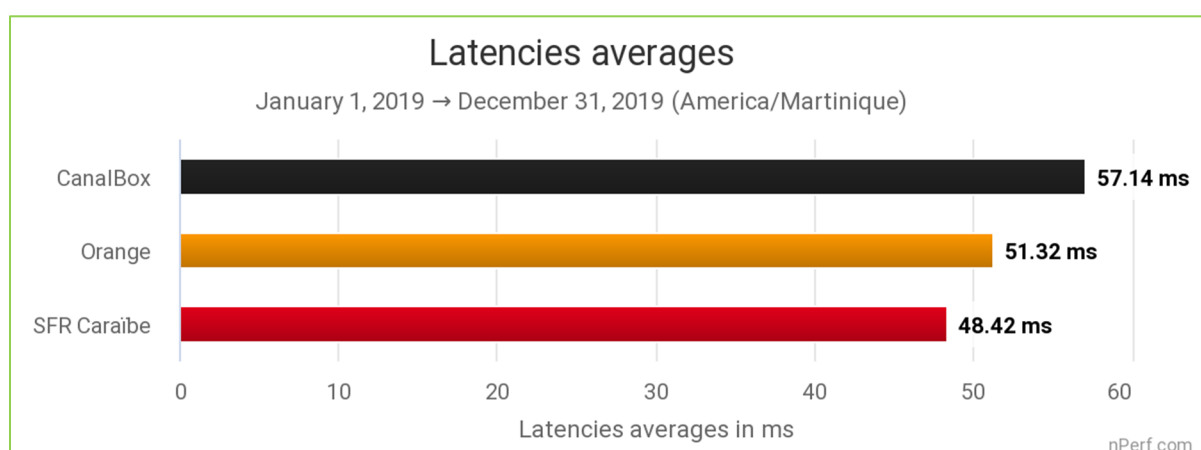
3.2.2 Débits montants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur débit montant dans la catégorie « Haut Débit » en 2019.

3.2.3 Temps de réponse (latence)



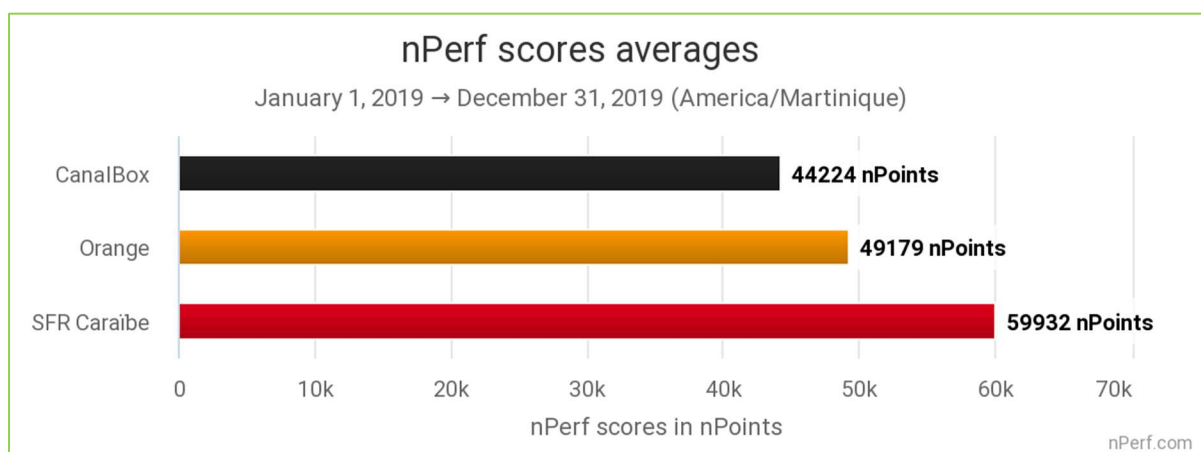
Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur temps de réponse dans la catégorie « Haut Débit » en 2019.

3.2.4 Scores nPerf, catégorie « Haut Débit »

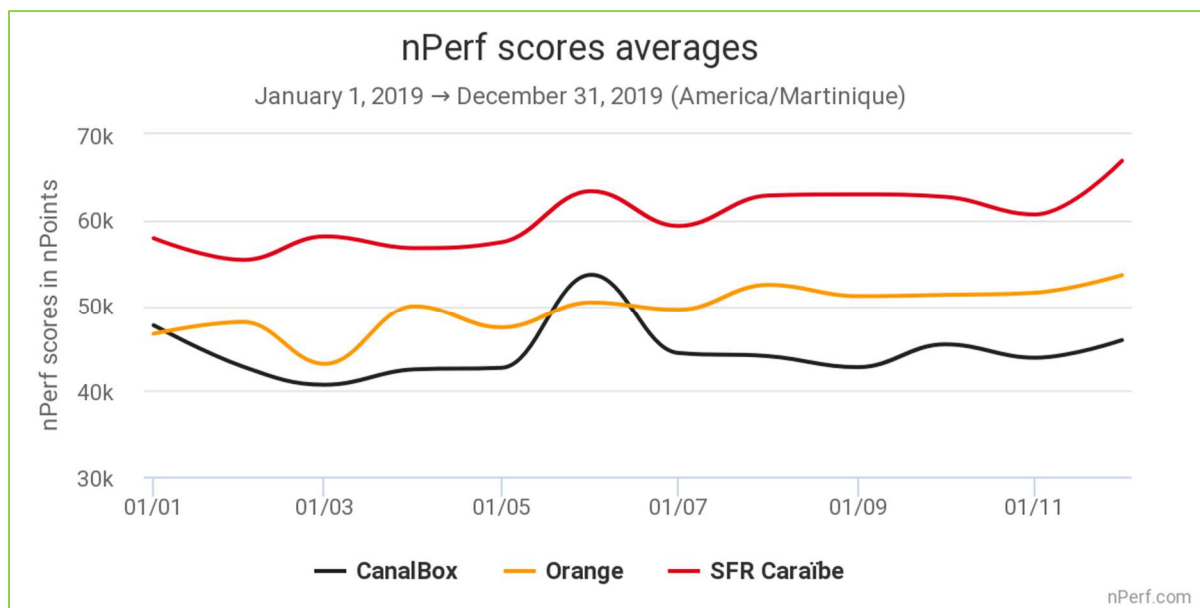
Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.



Le score le plus élevé est le meilleur.

Les abonnés SFR ont bénéficié des meilleures performances du Haut Débit fixe en Martinique en 2019.



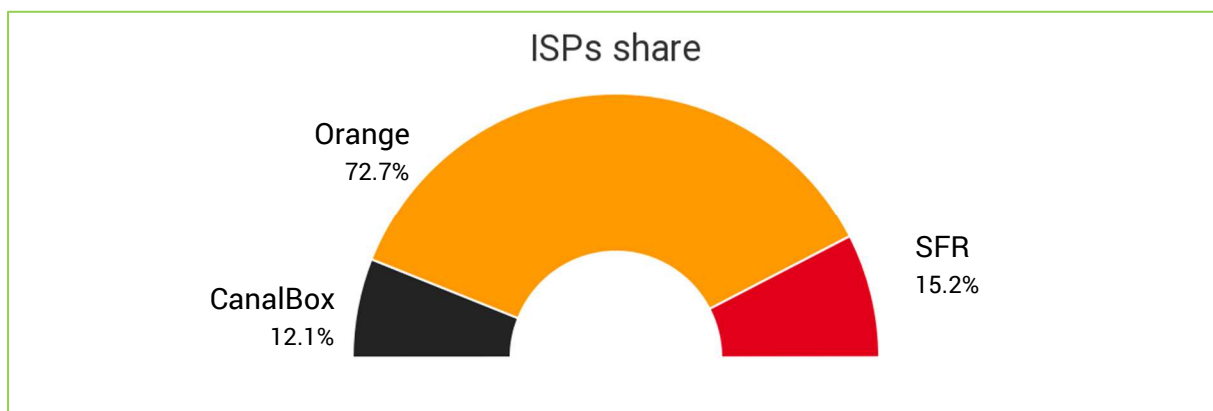
Le score le plus élevé est le meilleur.

Tous les FAI progressent avec néanmoins une large avance sur le HD pour SFR en Martinique.

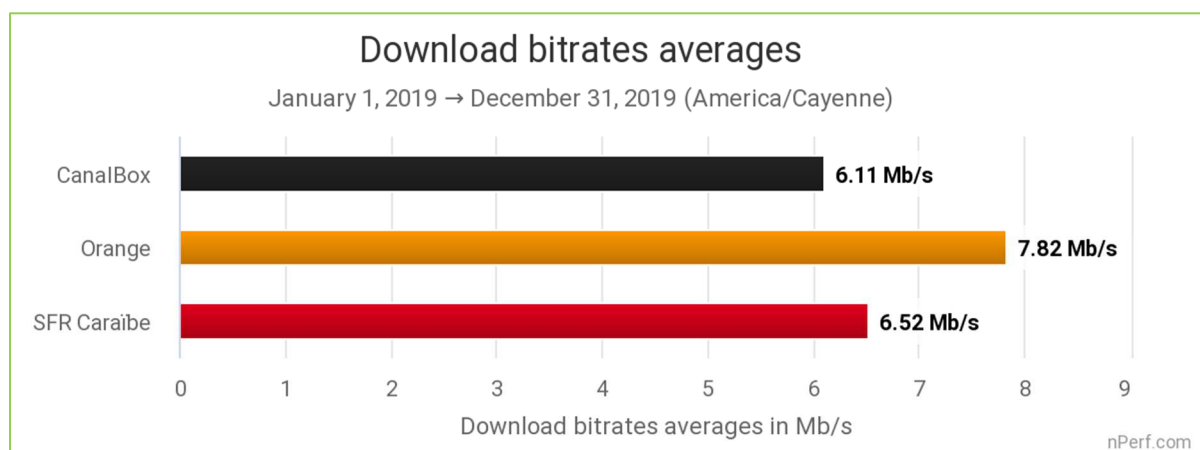
3.3 Guyane Française

27

5 540 tests ont été retenus dans cette catégorie HD et la répartition des tests par opérateur est la suivante :



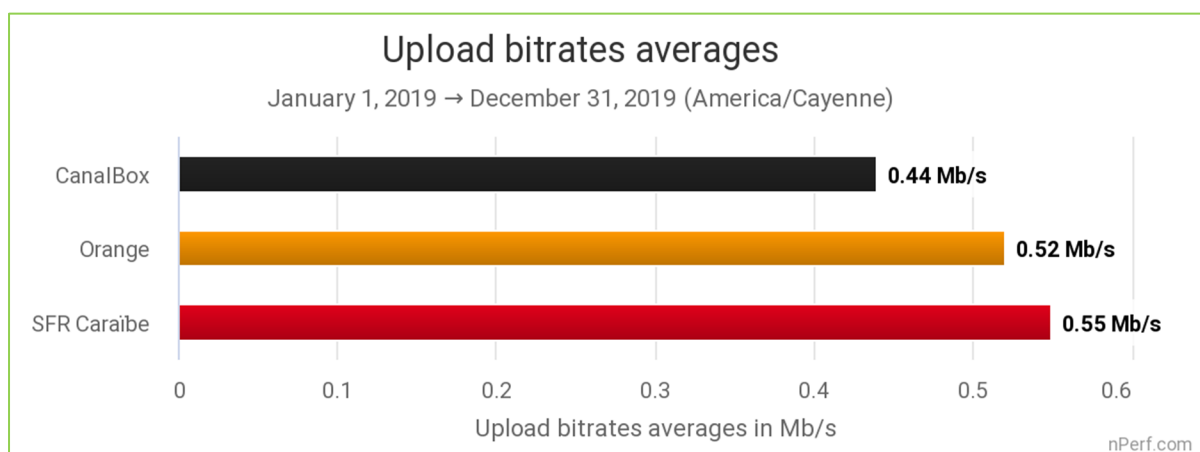
3.3.1 Débits descendants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

En 2019, Orange a fourni le meilleur débit descendant dans la catégorie « Haut Débit ».

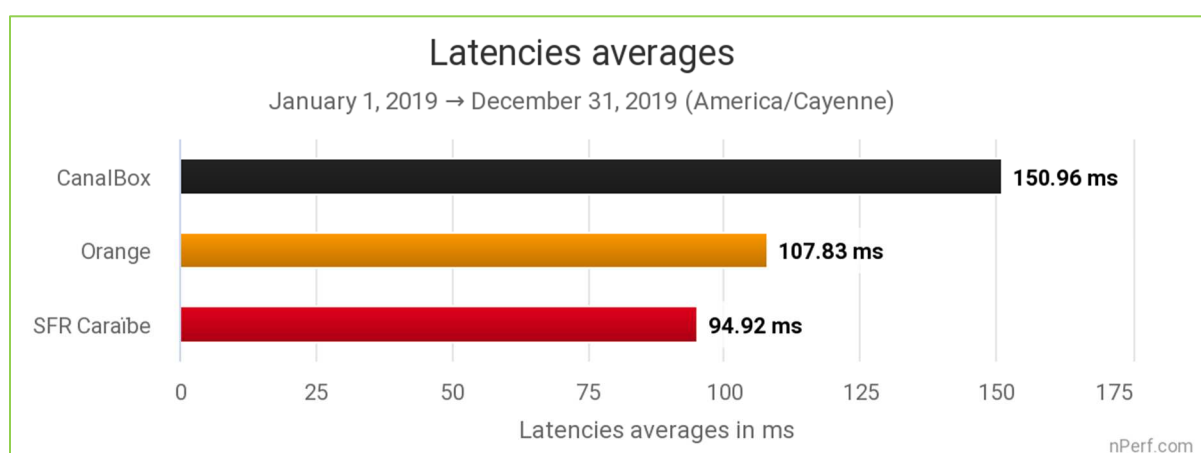
3.3.2 Débits montants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur débit montant dans la catégorie « Haut Débit » en 2019.

3.3.3 Temps de réponse (latence)



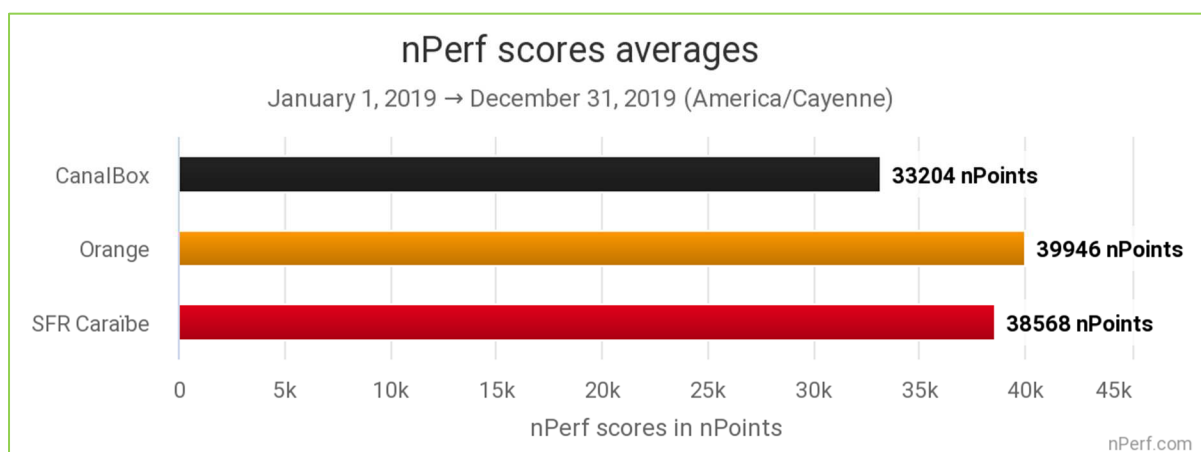
Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

SFR a fourni le meilleur temps de réponse dans la catégorie « Haut Débit » en 2019.

3.3.4 Scores nPerf, catégorie « Haut Débit »

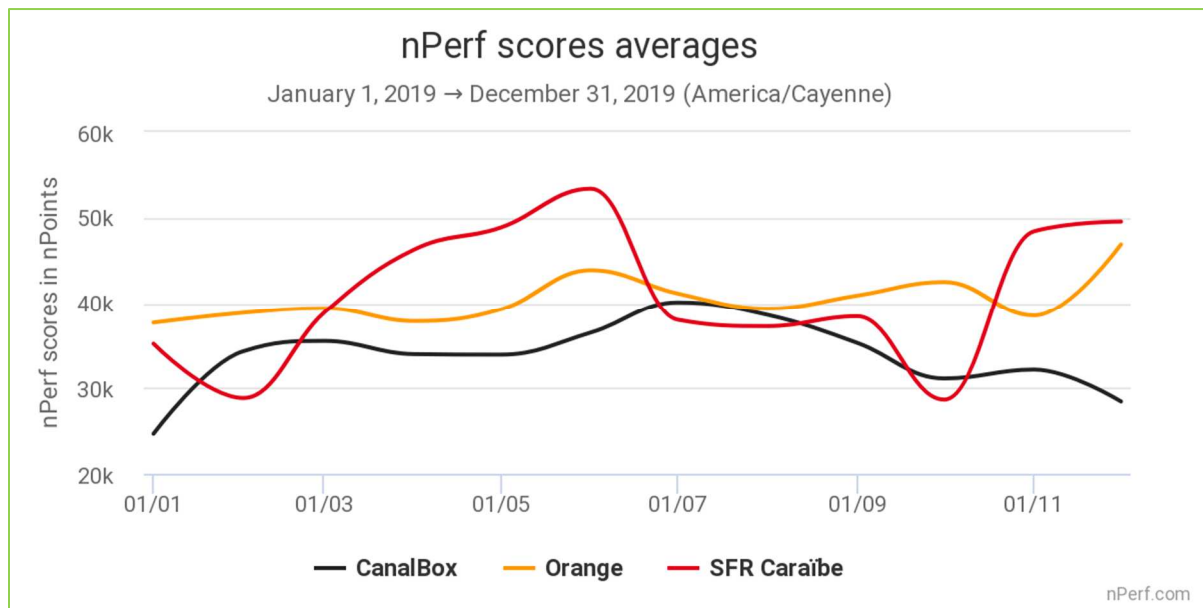
Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.



Le score le plus élevé est le meilleur.

Les abonnés Orange ont bénéficié des meilleures performances du Haut Débit fixe en Guyane Française en 2019.



Le score le plus élevé est le meilleur.

SFR semble rattraper Orange en fin d'année mais ses performances sur le HD ont beaucoup fluctué durant l'année donc rien n'est joué. 2020 s'annonce intéressant à suivre.

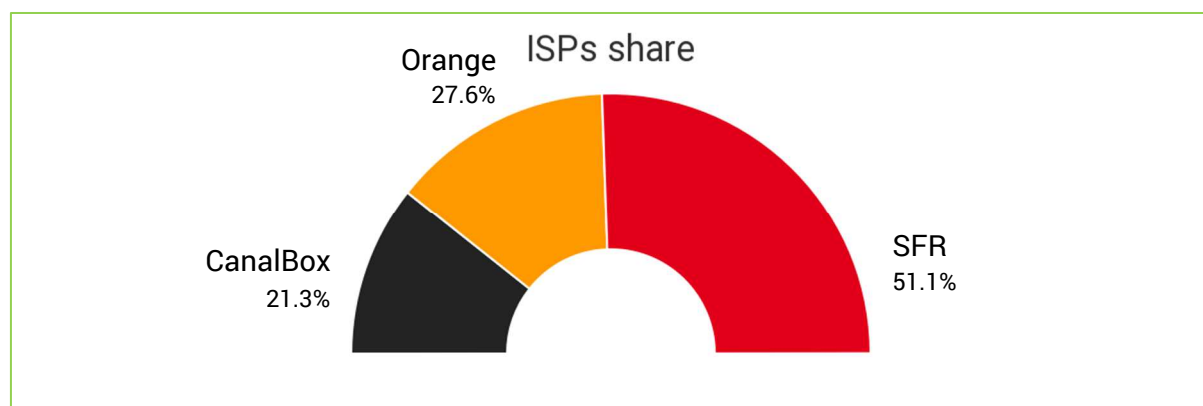
30

4 Résultats, catégorie « Très Haut Débit »

La catégorie **Très Haut Débit** englobe les connexions par fibre optique (FTTH), câble (FTTB) et VDSL2. Comme pour le haut débit, la ventilation du parc clients sur les différentes technologies peut fortement impacter les moyennes de cette catégorie.

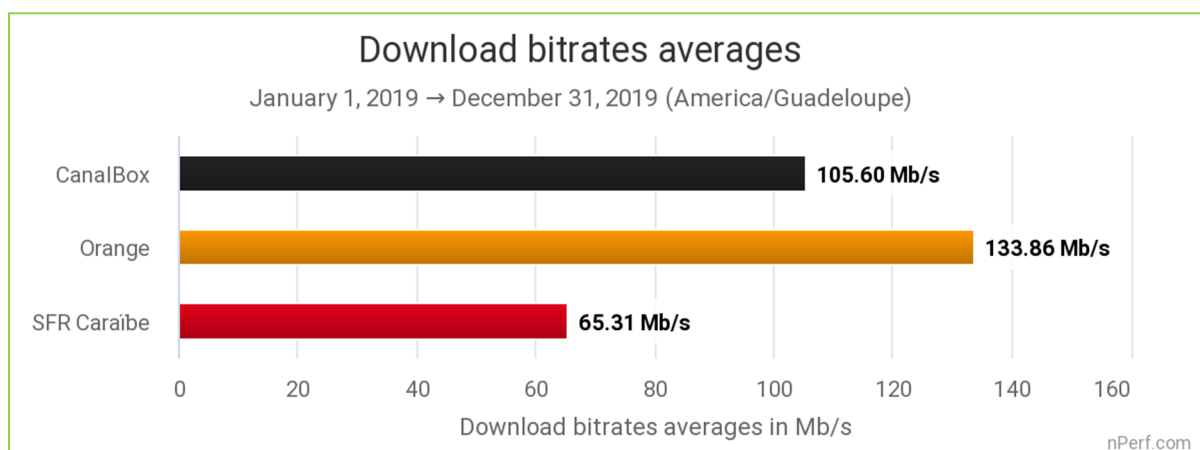
4.1 Guadeloupe

16 462 tests ont été retenus dans cette catégorie THD et la répartition des tests par opérateur est la suivante :



Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

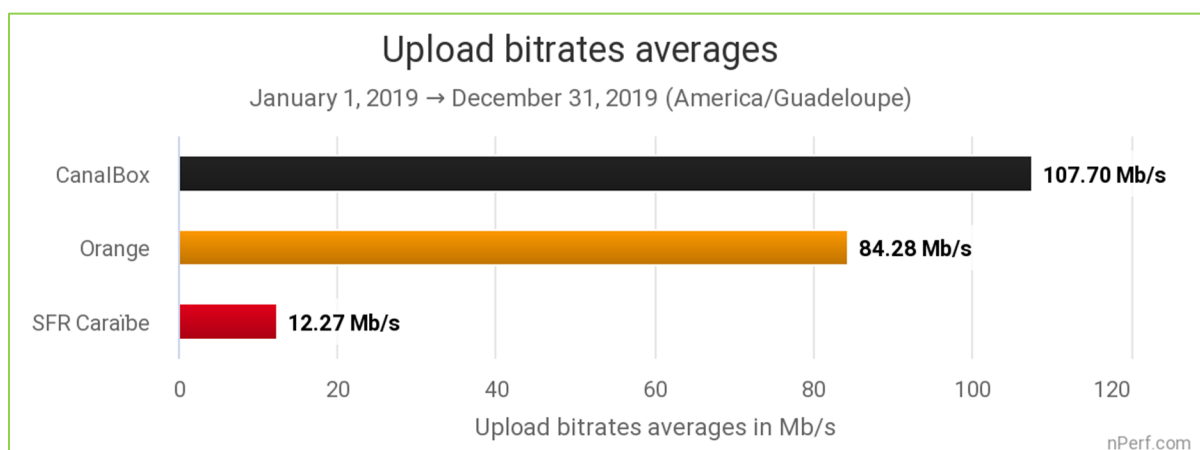
4.1.1 Débits descendants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

En 2019, Orange a fourni le meilleur débit descendant dans la catégorie « Très Haut Débit ».

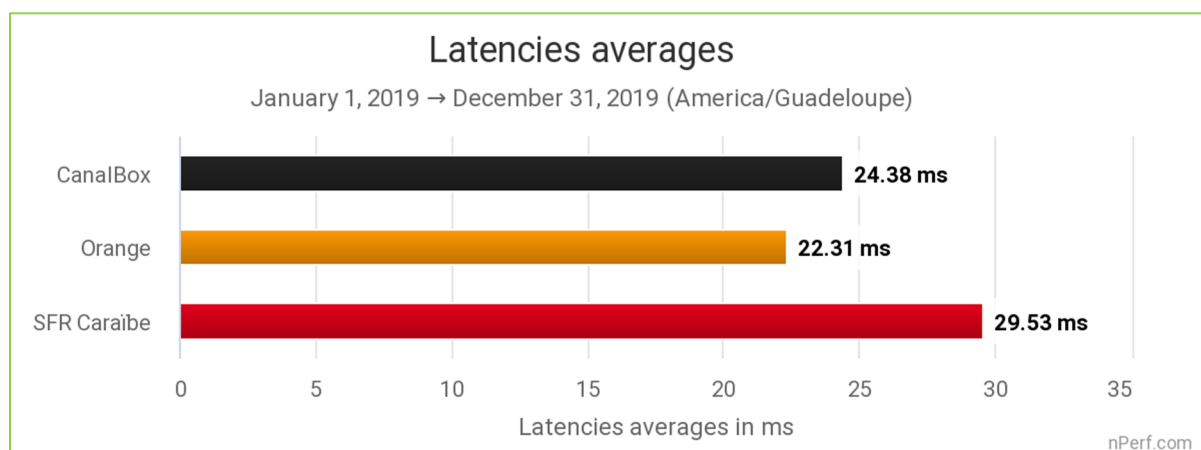
4.1.2 Débits montants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

CanalBox a fourni le meilleur débit montant dans la catégorie « Très Haut Débit » en 2019.

4.1.3 Temps de réponse (latence)

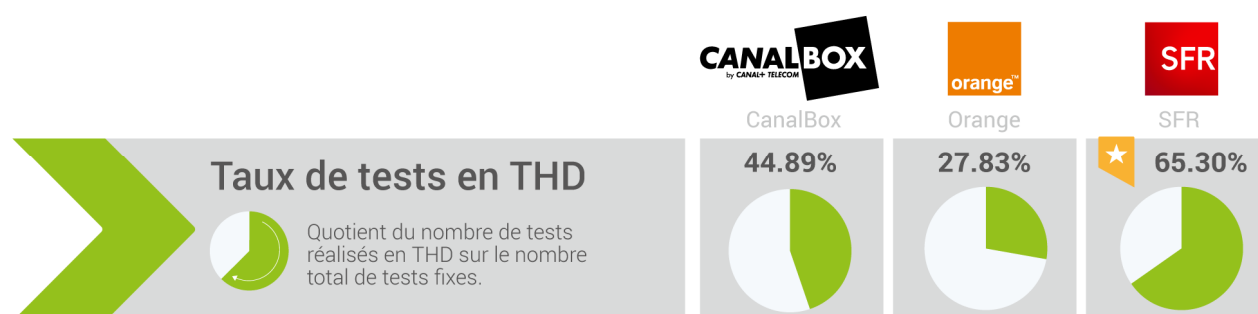


Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

Orange a fourni le meilleur temps de réponse dans la catégorie « Très Haut Débit » en 2019.

4.1.4 Taux de connexion en THD

Pour un opérateur donné, ce taux est le quotient du nombre de tests réalisés en THD sur son réseau fixe sur le nombre total de tests réalisés sur son réseau fixe.

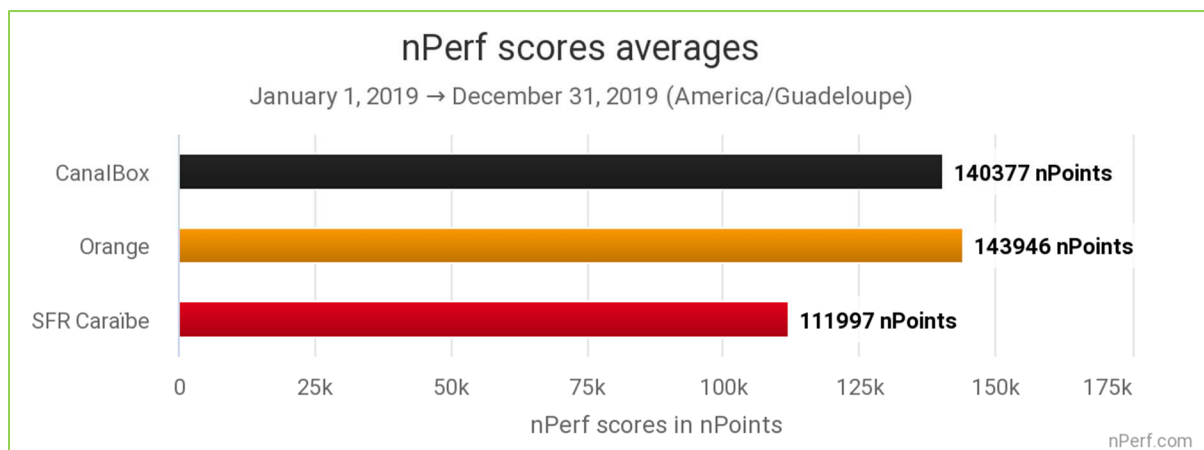


C'est SFR qui décroche le meilleur taux de tests réalisés en Très Haut Débit.

4.1.5 Scores nPerf, catégorie « Très Haut Débit »

Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.

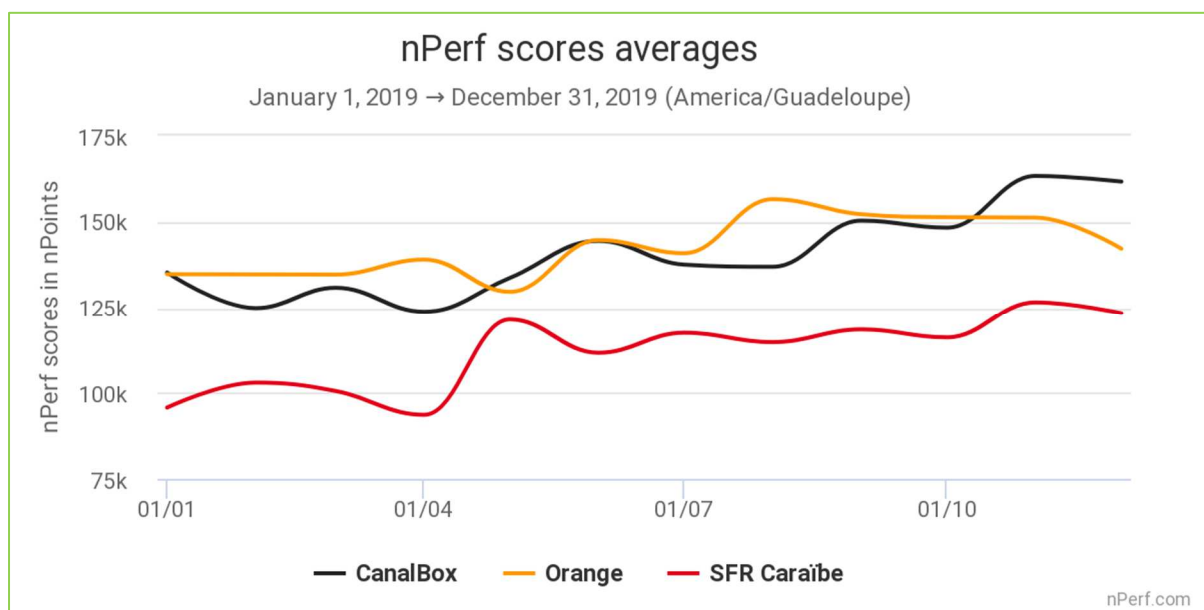


Le score le plus élevé est le meilleur.

Orange et CanalBox occupent la première place ex-aequo (*) de notre classement des meilleures performances du Très Haut Débit fixe en Guadeloupe en 2019.

(*) Cf. § 5.3 Précision statistique : Les scores des deux opérateurs se situent dans l'intervalle de confiance.

33



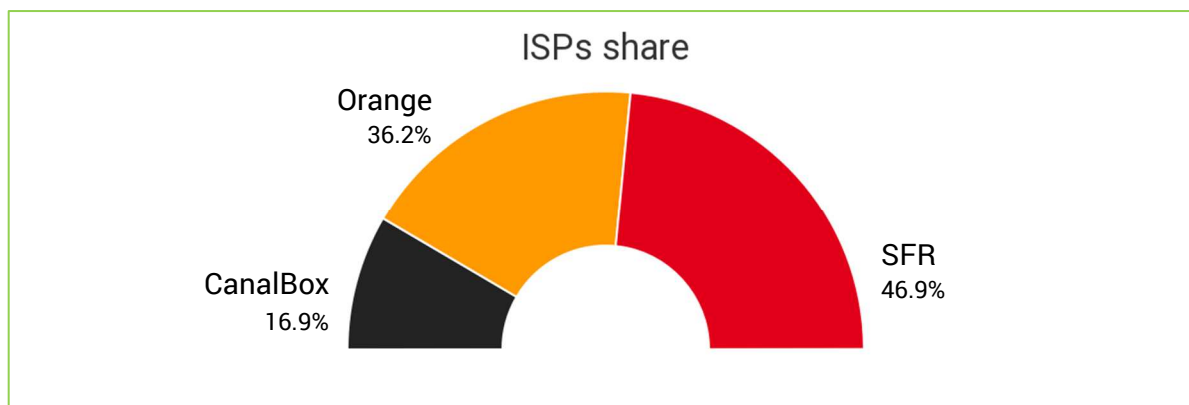
Le score le plus élevé est le meilleur.

A noter sur le dernier trimestre 2019 que CanalBox améliore à nouveau ses performances alors qu'Orange stagne. Une belle bataille s'annonce en 2020 sur le THD en Guadeloupe.

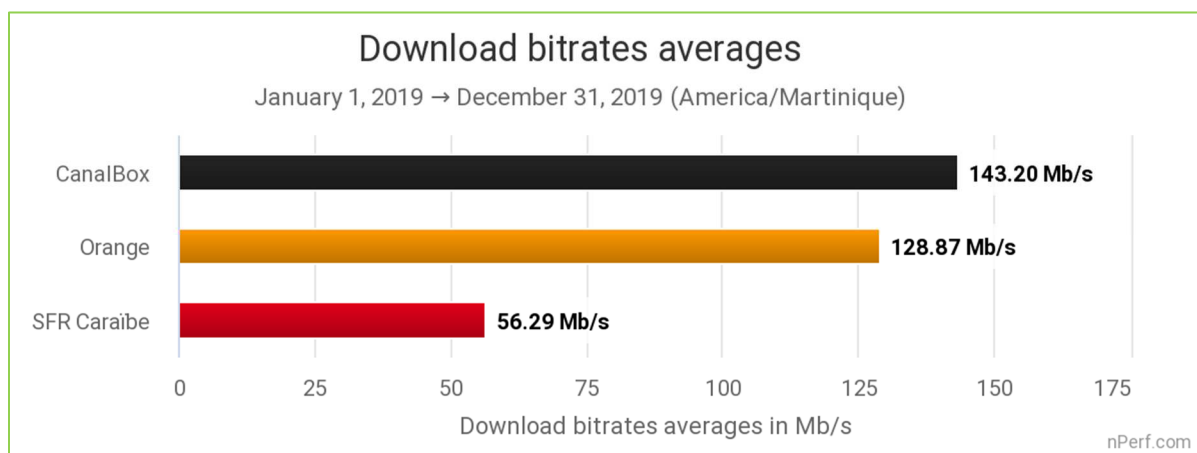
4.2 Martinique

15 698 tests ont été retenus dans cette catégorie THD et la répartition des tests par opérateur est la suivante :

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.



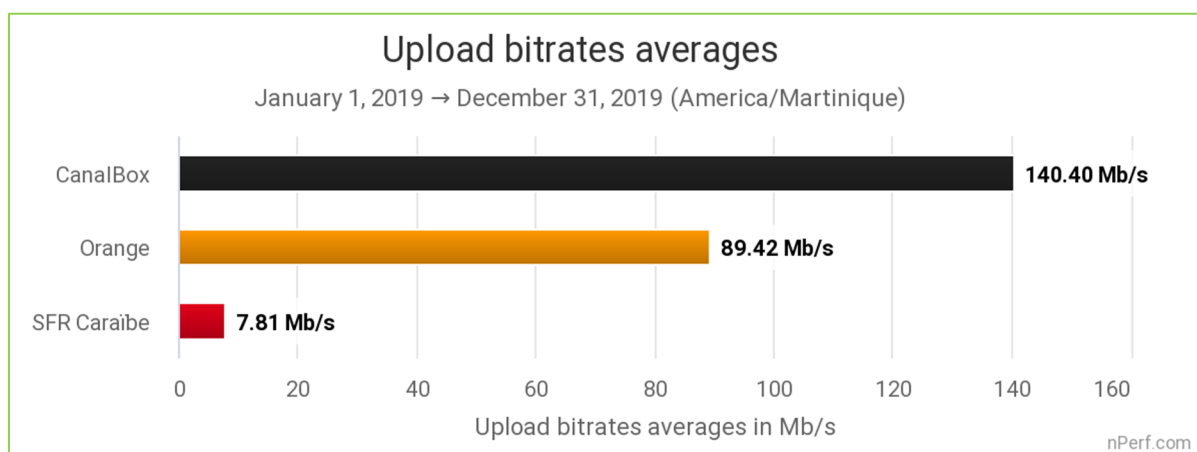
4.2.1 Débits descendants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

En 2019, CanalBox a fourni le meilleur débit descendant dans la catégorie « Très Haut Débit ».

4.2.2 Débits montants

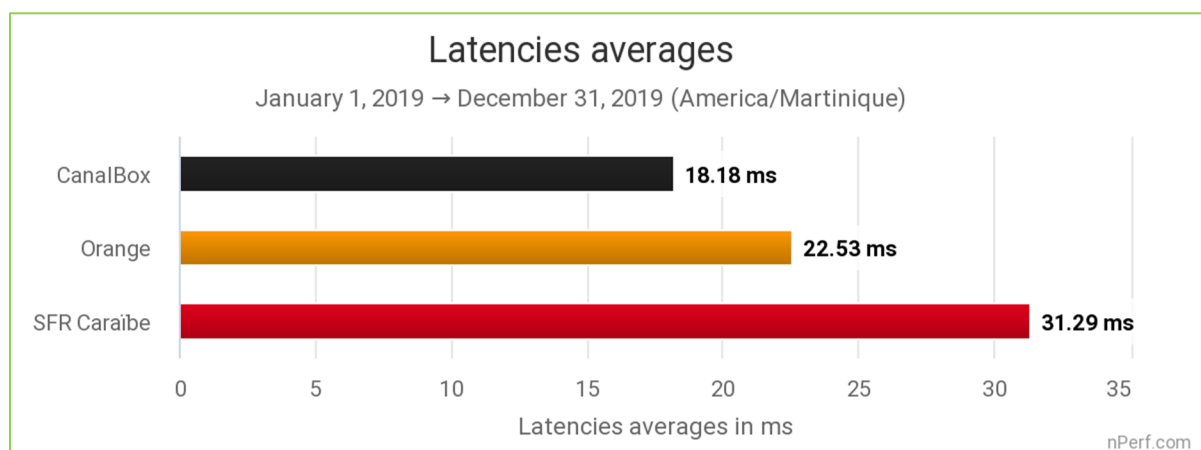


Le débit le plus élevé est le meilleur.

CanalBox a fourni le meilleur débit montant dans la catégorie « Très Haut Débit » en 2019.

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

4.2.3 Temps de réponse (latence)



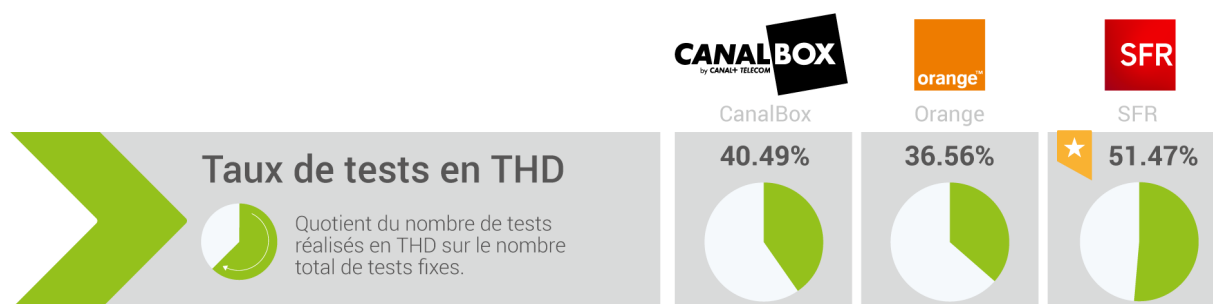
Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

CanalBox a fourni le meilleur temps de réponse dans la catégorie « Très Haut Débit » en 2019.

4.2.4 Taux de connexion en THD

Pour un opérateur donné, ce taux est le quotient du nombre de tests réalisés en THD sur son réseau fixe sur le nombre total de tests réalisés sur son réseau fixe.

35

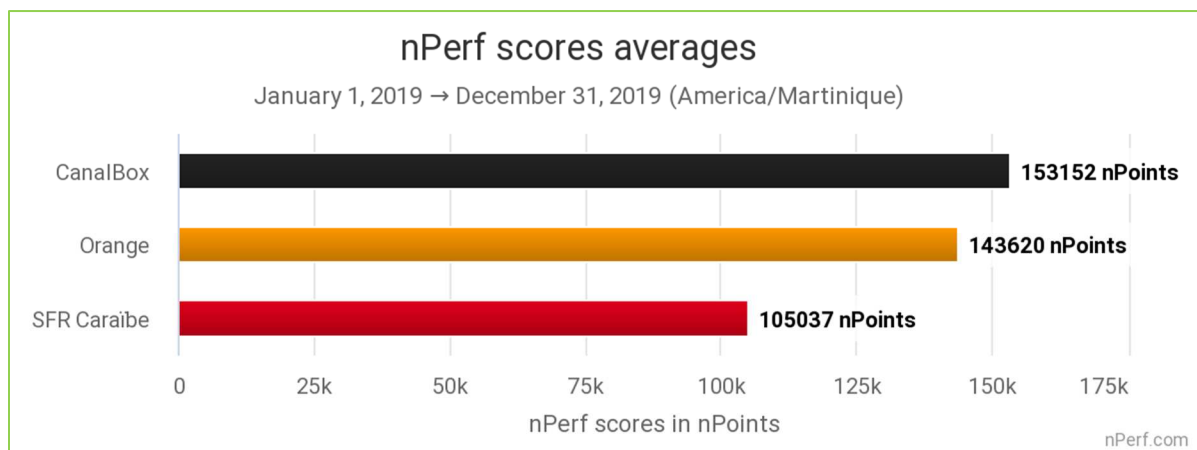


C'est SFR qui décroche le meilleur taux de tests réalisés en Très Haut Débit.

4.2.5 Scores nPerf, catégorie « Très Haut Débit »

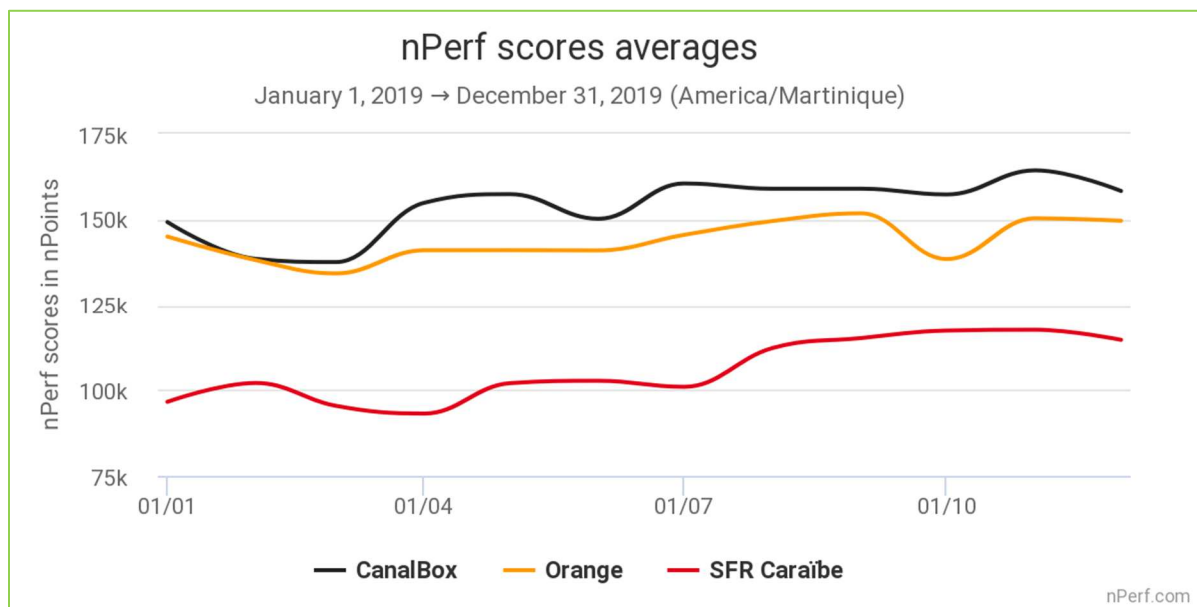
Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.



Le score le plus élevé est le meilleur.

Les abonnés CanalBox ont bénéficié des meilleures performances du Très Haut Débit fixe en Martinique en 2019.

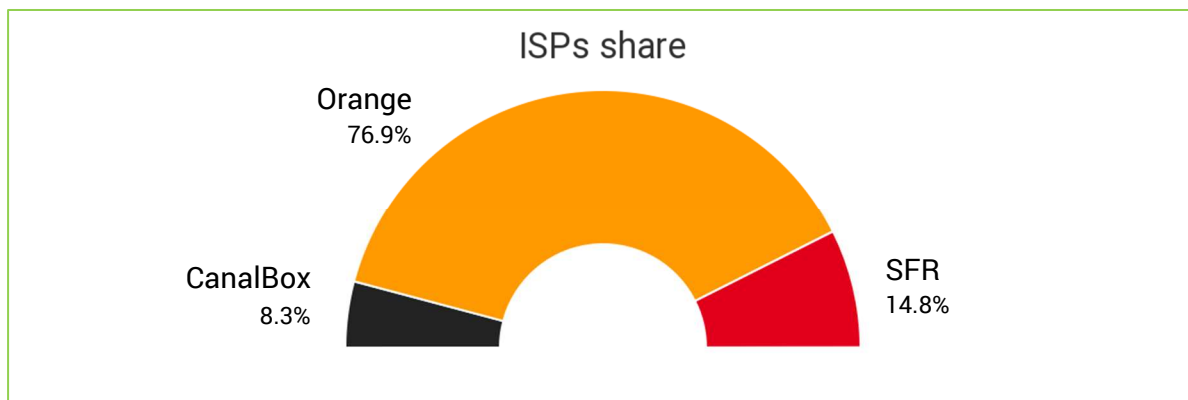


Le score le plus élevé est le meilleur.

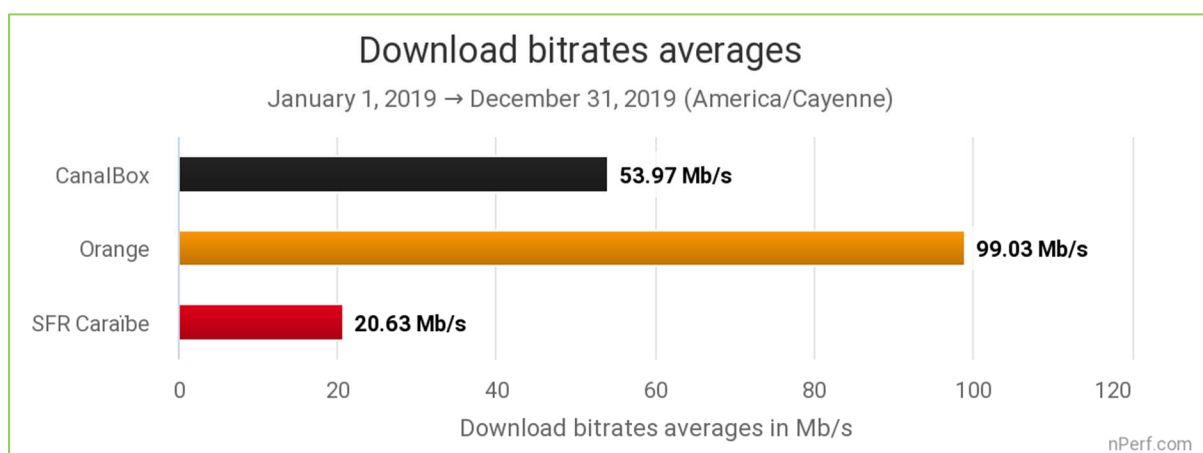
A noter sur le dernier semestre 2019 qu'Orange améliore ses performances alors que CanalBox stagne sur le THD. Une belle bataille s'annonce en 2020 sur le THD en Martinique.

4.3 Guyane Française

2 650 tests ont été retenus dans cette catégorie THD et la répartition des tests par opérateur est la suivante :



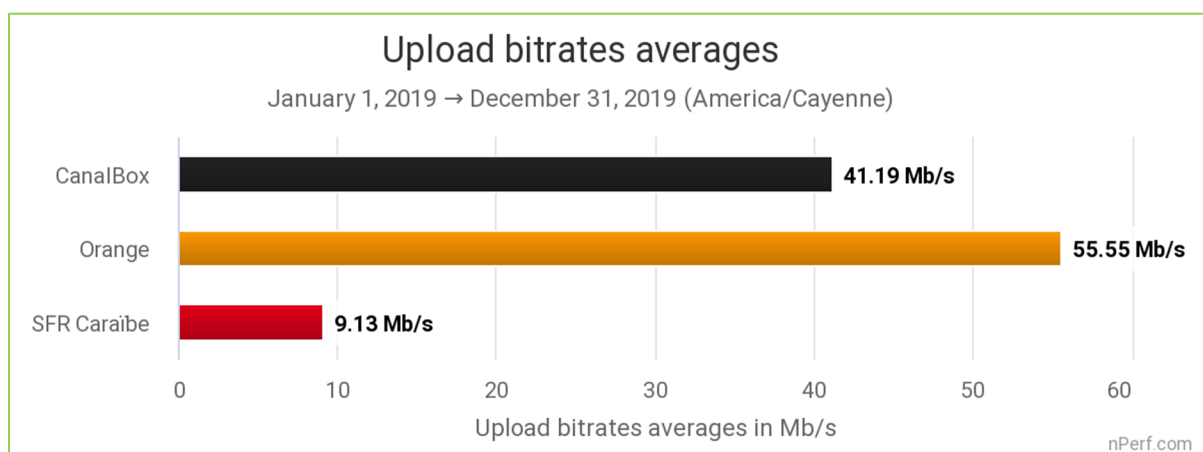
4.3.1 Débits descendants



Le débit le plus élevé est le meilleur.

En 2019, Orange a fourni le meilleur débit descendant dans la catégorie « Très Haut Débit ».

4.3.2 Débits montants

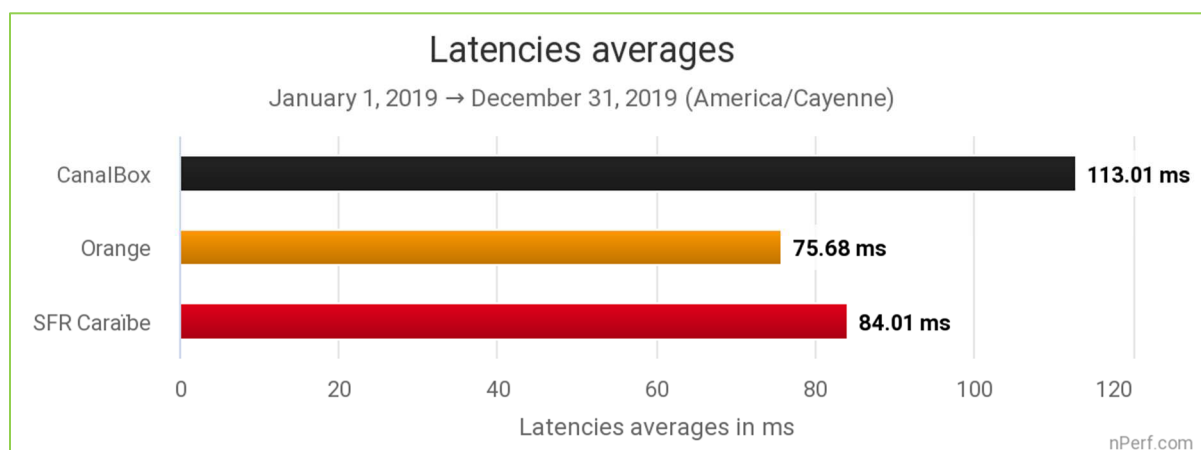


Le débit le plus élevé est le meilleur.

Orange a fourni le meilleur débit montant dans la catégorie « Très Haut Débit » en 2019.

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

4.3.3 Temps de réponse (latence)

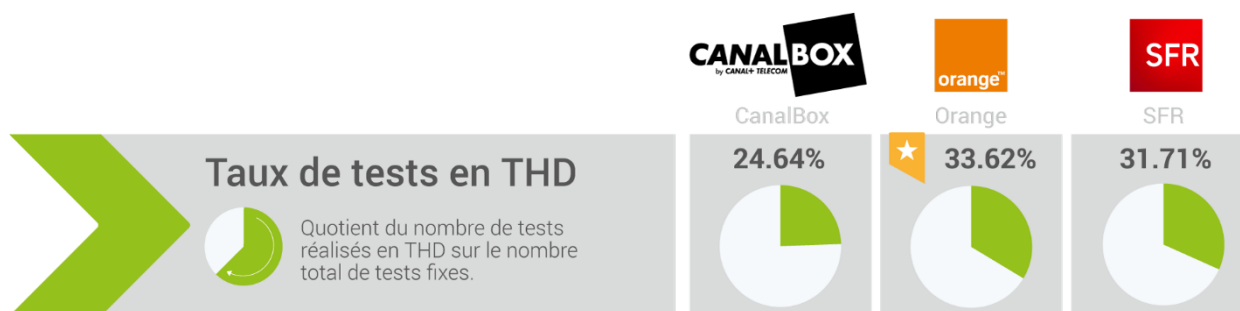


Le temps de réponse le plus faible est le meilleur.

Orange a fourni le meilleur temps de réponse dans la catégorie « Très Haut Débit » en 2019.

4.3.4 Taux de connexion en THD

Pour un opérateur donné, ce taux est le quotient du nombre de tests réalisés en THD sur son réseau fixe sur le nombre total de tests réalisés sur son réseau fixe.

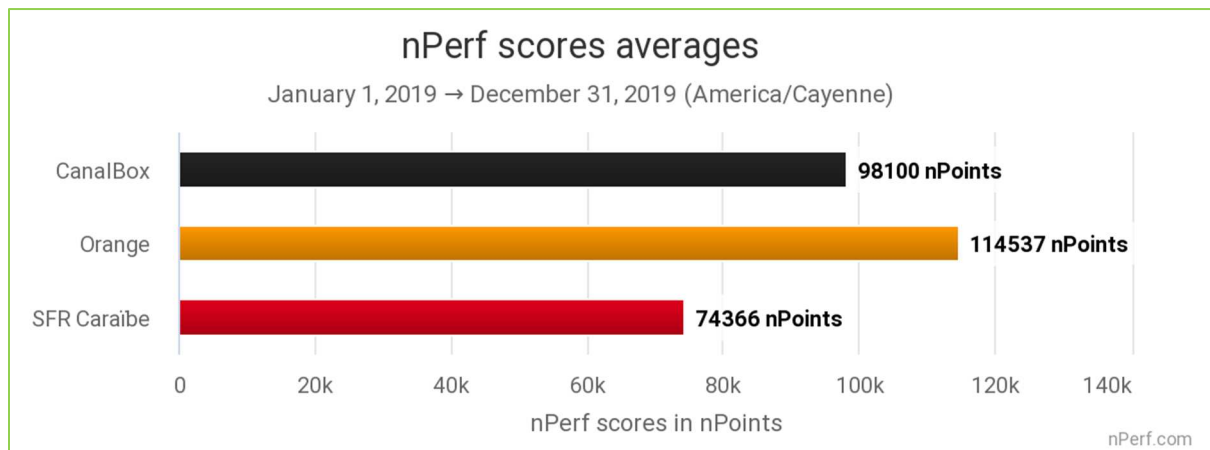


C'est Orange qui décroche le meilleur taux de tests réalisés en Très Haut Débit.

4.3.5 Scores nPerf, catégorie « Très Haut Débit »

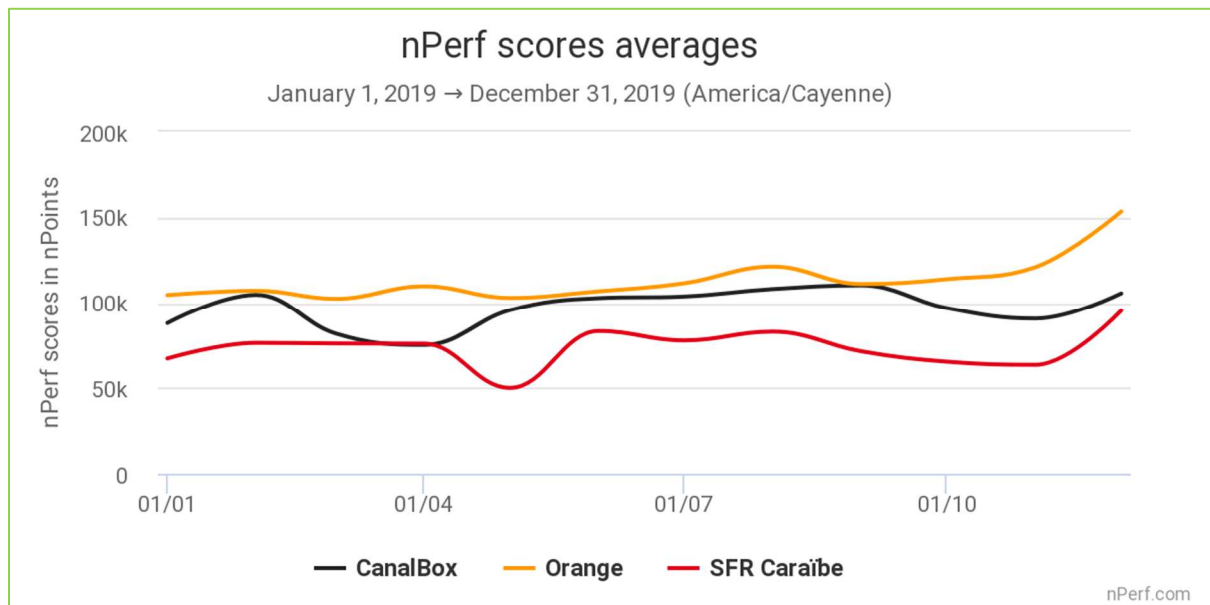
Le score nPerf, exprimé en nPoints, donne une image globale de la qualité d'une connexion. Il tient compte des débits mesurés (2/3 descendant + 1/3 montant) et de la latence. Ces valeurs sont calculées sur une échelle logarithmique de façon à mieux représenter la perception qu'en a l'utilisateur.

Ainsi, ce score reflète la qualité globale de la connexion pour un usage standard grand public.



Le score le plus élevé est le meilleur.

Les abonnés Orange ont bénéficié des meilleures performances du Très Haut Débit fixe en Guyane Française en 2019.



Le score le plus élevé est le meilleur.

A noter sur le dernier trimestre 2019 qu'Orange améliore à nouveau ses performances sur le THD en Guyane et distance ainsi ses concurrents.

5 Méthodologie

5.1 Le panel

nPerf propose une application de test de débit Internet utilisable gratuitement sur www.nPerf.com.

Chacun est libre d'utiliser cette application pour mesurer le débit de sa connexion Internet. L'ensemble des utilisateurs de l'application nPerf forme le panel de cette étude.

En complément, les résultats issus des tests de débit nPerf intégrés sur Ariase.com, DegroupTest.com ou d'autres sites partenaires sont également inclus au panel.

5.2 Les tests de débits et de latence

5.2.1 Objectifs et fonctionnement du test de débits et de latence

L'objectif du test de débit nPerf est de mesurer la capacité maximale de la connexion de données en termes de débits et de latence.

Pour y parvenir, nPerf établit plusieurs connexions simultanément afin de saturer la bande passante pour la mesurer avec précision. Le débit retenu pour le baromètre est le débit moyen mesuré par l'application.

Les mesures de débit reflètent ainsi les capacités maximales de la connexion de données. Ce débit peut ne pas être représentatif de l'expérience utilisateur ressentie lors d'une utilisation normale d'Internet car il est mesuré uniquement sur les serveurs nPerf.

Le débit mesuré peut être impacté par la qualité du réseau local de l'utilisateur. Cette contrainte est d'autant plus forte que le débit possible est élevé. Ainsi, pour une connexion par fibre optique, une connexion locale en WiFi ou CPL peut fortement réduire les performances. Cependant, ces contraintes étant identiques à l'ensemble des opérateurs du marché, elles ne biaisent pas la comparaison. Par ailleurs, l'utilisateur est sensibilisé à ces contraintes et invité à utiliser une connexion locale filaire pour les tests en très haut débit.

5.2.2 Les serveurs nPerf

Afin d'assurer une bande passante maximale à tout moment aux utilisateurs, nPerf s'appuie sur un réseau de serveurs dédiés à cette tâche.

nPerf a installé des serveurs dédiés directement chez les opérateurs français d'outre-mer qui ont accepté afin de maximiser la fiabilité des mesures.

La liste des serveurs nPerf est présentée ci-dessous :

Guadeloupe	Orange Caraïbes CanalBox SFR
Martinique	Orange Caraïbes CanalBox SFR
Guyane française	Orange Caraïbes SFR

5.3 Précision statistique

Au regard de la volumétrie totale de tests unitaires, la précision statistique utilisée dans cette publication est de :

- ✓ 3% pour les valeurs absolues
- ✓ 1 point pour les pourcentages

Si, pour un indicateur donné, un ou plusieurs opérateurs ont des résultats très proches du meilleur, c'est-à-dire dans l'intervalle de confiance défini ci-dessus, ceux-ci seront premiers ex aequo.

41

5.4 Filtrage des résultats

Les résultats obtenus font l'objet de vérifications automatiques et manuelles afin d'éviter les doublons et d'écarter d'éventuelles utilisations abusives ou frauduleuses.

5.4.1 Filtrage des offres « business »

Afin de publier une étude reflétant au mieux le marché grand public nous avons exclu les tests effectués depuis des connexions « entreprise » comme Orange Business Service ou SFR Business Team. Les tests effectués sur des connexions cellulaires (2G, 3G, 4G) sont également exclus de ce baromètre.

5.4.2 Identification des technologies

Lorsque c'est possible, les technologies des accès sont identifiées, malheureusement cette identification n'est pas possible chez l'ensemble des opérateurs.

5.5 Code de conduite ARCEP – transparence des protocoles de tests

Un code de conduite visant à plus de transparence de la part des outils de mesure grand public est en cours d'élaboration par l'ARCEP.

La transparence étant précisément ce qui anime l'équipe nPerf depuis ses débuts, c'est donc en avance de phase que nous vous invitons à consulter les caractéristiques clé du protocole de test nPerf. Les indicateurs pourront bien entendu être amenés à évoluer dans le temps.

5.5.1 Mesures de débits

Paramètres	nPerf Web-App
Protocoles de mesure	WebSocket TLS sur HTTP/1.1
Ports	Port 443 ou 8443 selon le serveur
Nombre de threads	8 à 16 selon le navigateur
Durée du test ou volume de données téléchargées	Durée fixe de 15 secondes en download et 15 secondes en upload
Chiffrement des flux du test de débit	TLS 1.3
Version du protocole IP pendant le test	IPv4 par défaut, IPv6 possible sur choix de l'utilisateur
Suppression du slow start	Non
Explication des indicateurs affichés	Débit crête : Débit moyen sur la meilleure période représentant 30% de la durée totale du test Débit moyen* : Moyenne du débit mesuré sur toute la durée du test

(*) Donnée retenue pour le calcul des moyennes du baromètre.

5.5.2 Mesures de latence

Paramètres	nPerf Web-App
Protocoles de mesure	WebSocket TLS sur HTTP/1.1
Ports	Port 443 ou 8443 selon le serveur
Nombre d'échantillons	20 mesures minimum
Durée du timeout	3 secondes
Chiffrement des flux du test de latence	TLS 1.3
Version du protocole IP pendant le test	IPv4 par défaut, IPv6 possible sur choix de l'utilisateur

Toute utilisation de ce document, en totalité ou partiellement, à des fins de communication promotionnelle ou publicitaire sous quelque forme que ce soit, est soumise à l'autorisation préalable écrite de nPerf SAS.

Explication des indicateurs affichés	Minimum* : Latence minimum obtenue durant le test. Moyenne : Moyenne des latences mesurées. Gigue : Ecart entre le minimum et le maximum
---	---

(*) Donnée retenue pour le calcul des moyennes du baromètre.

5.5.3 Serveurs de tests

Paramètres	nPerf
Sélection de la mire de test par défaut	En mode automatique, le serveur de test est sélectionné en fonction d'un algorithme complexe tenant compte des résultats des derniers tests effectués (débit descendant, latence) par des utilisateurs dans une situation similaire (même emplacement, opérateur). Une priorité est également accordée pour les serveurs hébergés par l'opérateur de l'utilisateur ou dans le même pays ou à proximité géographique de l'utilisateur. L'objectif étant de sélectionner, dans plus de 90% des cas, un serveur ne limitant pas le débit afin que le débit mesuré soit bien celui de la connexion (dernier kilomètre) et non celui du serveur ou de l'interconnexion entre l'opérateur de l'utilisateur et l'hébergeur du serveur.
Emplacement physique des mires de test	En datacenter uniquement (hébergeurs, opérateurs, IXP, éditeurs de contenus) - la liste évolue chaque jour.
Bande passante disponible depuis/vers internet	La bande passante disponible pour chaque serveur est indiquée sur l'application nPerf
Capacité à effectuer des tests en IPv6	Lorsque l'IPv6 est disponible chez l'utilisateur, certains serveurs sont proposés en IPv6 en plus de l'IPv4
Ports sur lesquels les mires de test écoutent	Flux en clair : 80 et (8080 ou 8081) Flux TLS : 443 ou 8443

43

6 Vous aussi, participez au panel nPerf !

Pour participer au panel, il vous suffit d'utiliser vous aussi le site www.nperf.com pour tester votre débit. Pour l'Internet fixe, vous pouvez également utiliser l'application nPerf, disponible gratuitement sur l'AppStore d'Apple pour iPhone et iPad, sur Google Play pour les terminaux Android et sur le Windows Store pour les terminaux Windows Phone et Windows Fixe.

7 Etude personnalisée & contact

Vous avez besoin d'une étude plus approfondie ou souhaitez obtenir les données brutes, ponctuellement ou automatiquement, pour les compiler vous-même ? Contactez-nous pour obtenir un devis.

Vous pouvez contacter nPerf via le site www.nPerf.com, rubrique « Contactez-nous » ou directement depuis l'application mobile.

Contact téléphonique : + 33 4 82 53 34 11 - Adresse postale : nPerf, 87 rue de Sèze, 69006 LYON

Restez en contact avec nous, suivez-nous!

