

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 23 MARS 2021

IMPACT DU CONFINEMENT SUR LA FOURNITURE DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Un an après le confinement, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) présente le premier bilan de l'impact de la crise sanitaire sur la fourniture de services de communications électroniques au Luxembourg. L'ILR a constaté qu'aucune défaillance ou congestion majeure ne s'est produite, ni sur les réseaux fixes, ni sur les réseaux mobiles, malgré les changements majeurs dans l'utilisation des services et l'augmentation significative du trafic.

Suite au confinement de mi-mars à fin mai 2020, la forte demande de connectivité de la part des ménages liée à l'apparition de nouveaux usages tels que le télétravail et l'enseignement à distance, a conduit à une augmentation significative des trafics sur les réseaux de communications électroniques. Afin de dresser un premier bilan de la fourniture de services de communications électroniques durant cette période inédite, l'ILR a initié, suite au suivi journalier de l'état des réseaux pendant le confinement, une enquête rétrospective, plus détaillée, auprès de tous les fournisseurs de services au Luxembourg. À ce sujet, l'ILR salue la bonne coopération, pendant et après le confinement, des acteurs du marché ainsi que du Service des médias, des communications et du numérique du ministère d'État.

De manière générale, l'ILR n'a observé aucune défaillance ou congestion majeure sur les réseaux fixes et mobiles pour la fourniture des services voix et de données.

Forte hausse de la demande de connectivité

Dans son bilan, l'ILR remarque que le nombre d'appels simultanés entre opérateurs a augmenté jusqu'à +60% au début du confinement par rapport à la normale. De plus, lors du premier week-end de confinement, des pics ont été observés avec une hausse de 230% des appels téléphoniques passés vers le national sur les réseaux fixes et de 60% sur les réseaux mobiles. Quant aux appels vers l'international, ils ont enregistré une hausse de 80% pour les réseaux fixes et de 50% pour les réseaux mobiles.

Concernant le trafic des données sur les réseaux fixes, y compris internet, la tendance à la hausse par rapport à la normale a été également observée au début du confinement avec une forte hausse des volumes des données aussi bien en voie ascendante (upload) avec une variation des volumes de +100% qu'en voie descendante (download) avec +50%. Le trafic de données s'est ensuite stabilisé à +10% en moyenne pour le volume de données en download et à +20% pour les données en upload.

En revanche, l'ILR observe une baisse de 30% des SMS envoyés pendant le confinement. Ceci peut s'expliquer par un basculement des services classiques vers des services OTT (« *over the top* »), tels que Skype, Facebook, WhatsApp, Teams...

Mesures prises par les opérateurs

La tension sur les réseaux observée durant les premiers jours de confinement a conduit les opérateurs à renforcer les capacités techniques de leurs réseaux fixes et mobiles afin d'agir en prévention d'éventuelles défaillances et saturations potentielles. Ainsi le dimensionnement des infrastructures déployées au Luxembourg s'est avéré suffisant pour faire face à la surcharge.

Dans un souci de maintenir la vente et le service après-vente, les opérateurs ont rapidement adapté et activé leurs plans de continuité d'activité. Ainsi l'ILR n'a pas observé de manquement majeur dans la relation entre les fournisseurs de services et les clients finals aussi bien résidentiels que non résidentiels, le nombre de médiations reçues par l'Institut* est resté relativement stable pendant le confinement.

Garantie de la neutralité de l'internet

Compte tenu de la hausse globale des volumes de communications électroniques sur les réseaux fixes et mobiles notamment au début du confinement, l'Institut a analysé dans quelle mesure cette évolution a affecté le respect de la neutralité de l'internet et la qualité sur les services d'accès internet.

L'ILR constate une forte augmentation du nombre de mesures effectuées à travers l'outil de mesure [checkmynet.lu](https://www.checkmynet.lu) à hauteur de + 40% en mars 2020 par rapport au mois précédent. Cette tendance est observée tout au long du confinement et même jusqu'à début juin 2020. Le nombre de mesures a dépassé les 10.000 mesures par mois en mai 2020. La hausse du nombre de mesures effectuées à l'aide de l'outil checkmynet.lu témoigne ainsi de l'augmentation de la sensibilisation des utilisateurs face à la qualité des accès internet à domicile.

Selon le règlement internet ouvert[†], les fournisseurs d'accès à internet avaient la possibilité de prendre des mesures exceptionnelles de gestion de trafic afin d'atténuer les effets d'une congestion sur leurs réseaux mais aucune décision de cette nature n'a été prise par les opérateurs au Luxembourg pendant la période du confinement.

Pour en savoir plus

Lire le rapport :

<https://web.ilr.lu/FR/Professionnels/Communications-electroniques/Neutralite-de-linternet>

Voir l'infographie y relatif :

<https://web.ilr.lu/FR/ILR/Espace-presse/Infographies/Pages/default.aspx>

Contact Presse presse@ilr.lu

Tél. +352 28 228 555

* <https://web.ilr.lu/mediation/FR/Mediation/Pages/HomePage.aspx>

[†] Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) no 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union

La mission de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) est d'assurer et de superviser, dans l'intérêt du consommateur, le bon fonctionnement des marchés sur base d'une concurrence effective et durable, tout en garantissant un service universel de base. L'ILR, autorité indépendante, est en charge de la régulation des réseaux et services de communications électroniques, du transport et de la distribution d'énergie électrique et du gaz naturel, des services postaux, du transport ferroviaire et des redevances aéroportuaires. L'ILR assure en outre la gestion et la coordination des fréquences radioélectriques. L'ILR est également le point de contact unique pour le Luxembourg et l'autorité compétente en matière de sécurité des réseaux et des systèmes d'information couvrant notamment les secteurs suivants : Énergie, Transports, Santé, Fourniture et distribution d'eau potable et Infrastructures numériques ainsi que les services numériques.