

Internet ADSL : les coupures de connexion de plus en plus fréquentes !

■ Plusieurs clients rapportent une aggravation du problème depuis le début de l'été ■ Pour l'heure, l'opérateur historique ne communique pas sur la situation ■ Qualité des branchements, routeurs obsolètes, réinitialisation des adresses IP..., plusieurs hypothèses avancées par les techniciens.

Vous en souffrez peut-être aussi sans savoir que vous n'êtes pas les seuls. Depuis plusieurs semaines, la connexion ADSL de Maroc Telecom semble donner le tournis aux internautes. Selon les témoignages recueillis auprès de plusieurs clients de l'opérateur historique, le service souffrirait d'un problème récurrent depuis au moins le début de l'été. Des coupures régulières de la connexion sont en effet constatées chez plusieurs clients. Certes, celles-ci sont de très courtes durées, mais suffisamment longues pour causer des désagréments à l'internaute. Cette situation est encore plus problématique chez les clients utilisant internet pour le sharing des chaînes de télévision par satellite (décryptage des chaînes via Dream Box et autres). Ces derniers doivent faire face, en plus de l'interruption des programmes liée à la qualité de leur compte de sharing, à celle que cause fréquemment la rupture du signal ADSL.

Nous avons tenté de joindre le responsable de communication de l'opérateur historique pour y voir plus clair, mais celui-ci est resté injoignable. Nous n'avons ainsi pas pu confirmer les dires des



clients sondés. Néanmoins, un petit tour dans la page de Maroc Telecom sur le réseau social Twitter et on se rend rapidement compte que le phénomène fait bien l'objet de plusieurs réclamations de la part des clients. Sur ladite page, le community manager se contente d'inviter gentiment ces clients à envoyer un mail reprenant le détail de leur situation, sans pour autant confirmer ou non l'existence d'un problème général à ce niveau. Pour les clients qui ne sont pas habitués à ce

L'OPÉRATEUR HISTORIQUE
DEVRA TROUVER
RAPIDEMENT UNE SOLUTION
POUR QUE LA FIN DE
SON MONOPOLE SUR CE
SEGMENT, AVEC L'ENTRÉE
PROCHAINE D'INWI, NE SE
TRADUISE PAR DES PERTES
CONSÉQUENTES DE PARTS
DE MARCHÉ

réseau social, ils doivent se contenter des réclamations faites auprès du centre d'appels de l'opérateur. Mais là, le problème prend une plus grande ampleur. «*En contactant le 115, mon interlocuteur a d'abord vérifié les signaux qu'affichait mon routeur, et m'a tout simplement informé que ma réclamation a été transférée au service technique. Depuis, silence radio*», rapporte un client souffrant du problème. En fait, en naviguant sur la même page de l'opérateur sur le réseau social, on constate que la réactivité du service technique en passant par le centre d'appel ne réjouit pas vraiment les clients.

Inwi fait bientôt son entrée sur le marché

Que se passe-t-il donc réellement chez l'opérateur historique, -pour rappel- seul fournisseur du service ADSL au Maroc à ce jour ? A défaut d'une explication officielle de ses responsables, difficile de répondre formellement à cette question. Nous avons néanmoins tenté de connaître les raisons possibles de ces coupures auprès de quelques techniciens du service après-vente. A ce niveau, plusieurs

hypothèses sont avancées. La première, certainement la moins probable, est que tous ces clients qui se plaignent ont en fait des problèmes au niveau du branchement de leur ligne. Il est en effet communément admis que pour l'ADSL, la qualité des câbles, leur longueur ainsi que la compatibilité des filtres utilisés pour les relier sont des facteurs déterminants pour la qualité du service, que ce soit au niveau du débit de connexion ou de sa continuité. La deuxième hypothèse renvoie quant à elle au routeur utilisé. Une grande partie des clients de Maroc Telecom utilise aujourd'hui des routeurs Sagem F@st 3304 noir, qui est pour rappel un modèle fabriqué en 2006. Huit ans après, ce modèle serait donc obsolète et pourrait provoquer lesdites coupures. Enfin, et c'est l'hypothèse qui semble le mieux tenir, la Centrale internet de Maroc Telecom opère régulièrement des réinitialisations des lignes internet pour des questions techniques. Ceci est d'ailleurs une pratique connue lors de la réinitialisation de l'adresse IP de l'utilisateur. Pour rappel, au Maroc, chaque client dispose d'une adresse IP pour une durée de 24 heures. Ce délai écoulé, la connexion est automatiquement réinitialisée pour l'octroi d'une nouvelle adresse IP. Pour éviter ce processus, il est possible de souscrire à un service supplémentaire payant (facturé à 240 DH par mois) pour disposer d'une adresse IP fixe. Il est donc plausible que la centrale opère ces réinitialisations de manière plus fréquente que d'habitude.

Quoi qu'il en soit, l'opérateur historique devra trouver rapidement une solution au problème s'il ne veut pas que la fin de son monopole sur ce segment, avec l'entrée prochaine d'Inwi, ne se traduise par des pertes conséquentes de parts de marché ■

YOUNÈS TANTAOUÏ