



Gestion du trafic Internet

La croissance phénoménale du trafic Internet se poursuit, partout dans le monde. Bell, comme d'autres fournisseurs au Canada, peut être appelée à gérer son réseau de façon à empêcher tout client ou service ou toute application d'utiliser une largeur de bande excessive, ce qui pourrait nuire à l'utilisation satisfaisante du service par d'autres clients. Bell a recours à la solution Gestion du trafic Internet pour s'assurer de répartir équitablement la bande passante entre tous ses clients en période d'utilisation de pointe du service Internet. Pour offrir un service de qualité supérieure de façon continue à tous ses clients, Bell utilise cette solution pour garantir une expérience uniforme et fiable à toute sa clientèle qui se sert d'applications sensibles à la transmission en temps réel, telles que la navigation sur le Web, le service vidéo en continu et la messagerie instantanée, durant les périodes de pointe d'utilisation du service Internet.

Comment Bell assure-t-elle la gestion du trafic sur son réseau?

Bell fait appel à la plus récente technologie de pointe pour améliorer l'expérience client avec la grande majorité de ses applications les plus populaires (telles que les navigateurs Internet, le courriel, la messagerie instantanée et le service vidéo en continu) en fonction des besoins durant les périodes de pointe d'utilisation du service Internet. Tous les clients peuvent ainsi bénéficier d'un accès équitable au réseau lorsque le trafic Internet est élevé. De plus, Bell continue à investir de façon considérable dans la capacité et la vitesse de son réseau afin de répondre à la demande croissante du service Internet.

Quand la mise en œuvre de ces mesures a-t-elle eu lieu?

Ces mesures de gestion du trafic ont débuté en octobre 2007.

Les autres FSI font-ils de même?

Oui. Les autres fournisseurs de services Internet (FSI) au Canada mettent en œuvre des solutions comparables pour maintenir des niveaux de service appropriés.

Pourquoi ces mesures ont-elles été appliquées? Quelles sont les applications qui en bénéficieront?

La croissance phénoménale du trafic Internet que connaissent tous les FSI a entraîné de l'encombrement sur le réseau Internet. Bell a décidé d'en réduire les effets en renforçant la capacité du réseau tout en améliorant la gestion du trafic Internet durant les périodes de pointe d'utilisation. Cette solution servira également à garantir que tous ses clients bénéficient équitablement du service Internet pendant ces périodes. Dans cette optique, bon nombre d'expériences en ligne seront améliorées, notamment les applications courantes ci-dessous :

Applications en temps réel, telles que :

Applications de navigation (Internet Explorer, Safari, Firefox)
Applications de courriel (Outlook Express, Outlook, Messagerie Web)
Messagerie instantanée
Radio sur Internet
Vidéo en continu, etc.



Aussi des services de téléchargement « client-serveur », tels que :

Mise à jour de Microsoft Windows

De quelle façon cette solution améliore-t-elle l'expérience en ligne des clients?

En équilibrant davantage le trafic Internet, cette solution garantit et améliore la performance de ces applications courantes pour tous les clients. La solution technologique de Bell optimise la capacité des clients à se servir et à profiter du service Bell Internet et n'est active que durant les périodes de pointe d'utilisation (actuellement de 16 h 30 à 2 h), lorsque l'encombrement sur Internet est à son maximum.

En quoi consiste l'inspection approfondie des paquets et quel est son rôle dans la gestion du trafic Internet?

L'inspection approfondie des paquets (DPI) est une technologie utilisée dans l'industrie pour examiner les types de trafic qui circulent sur un réseau, et non le contenu. Durant les périodes de pointe, Bell se sert de la DPI pour déterminer le trafic de partage de fichiers de poste à poste dont la rapidité est moins essentielle que celle d'autres applications en temps réel, telles que la navigation sur Internet ou la vidéo en continu. Étant donné que les applications de partage de fichiers de poste à poste ont des exigences moindres quant à leur rapidité de traitement, leur exécution peut être ralentie lorsque se produit un encombrement pendant les périodes de pointe, sans qu'il y ait interruption de l'utilisation du service.

Lorsque Bell a recours à la DPI pour gérer le trafic pendant les périodes de pointe d'utilisation, elle n'examine pas le contenu réel du trafic ni ne recueille de renseignements personnels au cours du processus.

Qui est visé par cette solution de gestion du trafic et quel trafic en fait l'objet?

Les mesures de gestion du trafic ne visent que les clients du réseau Internet haute vitesse de Bell qui utilisent des applications courantes de partage de fichiers de poste à poste pendant les périodes de gestion du trafic prévues. Les clients qui se servent de ce type d'application peuvent constater une augmentation du temps de téléchargement des fichiers en aval ou en amont pendant les périodes de pointe d'utilisation. Ils peuvent envisager de laisser s'exécuter plus longtemps leur application de partage de fichiers de pair à pair pour finaliser les activités de téléchargement en aval ou en amont. Ils peuvent aussi utiliser ce type d'application pendant les périodes hors pointe, qui ne font pas l'objet d'un processus de gestion du trafic prévu.

La gestion du trafic ne vise pas les clients qui utilisent d'autres applications ou services Internet.

En quoi consistent les applications de partage de fichiers de poste à poste?

Les applications de partage de fichiers de poste à poste permettent d'échanger des fichiers en ligne au moyen d'une connexion Internet entre plusieurs ordinateurs dont les propriétaires sont souvent inconnus de l'utilisateur. Les ordinateurs peuvent communiquer entre eux même pendant l'absence du client, alors qu'il n'utilise pas son ordinateur.

Si le client utilise un logiciel de partage de fichiers de pair à pair, Bell recommande de protéger l'ordinateur en installant et en mettant à jour régulièrement un logiciel antivirus et un coupe-feu, en plus d'activer la traduction d'adresse réseau sur la passerelle ou le routeur primaire, le cas échéant. Cela permettra d'éviter que l'ordinateur soit utilisé par d'autres, à l'insu du client.



Pour se joindre à un réseau de poste à poste, il suffit d'avoir un accès Internet et un logiciel poste à poste. Voici les applications poste à poste les plus courantes :

bitTorrent	Gnutella
Limewire	Kazaa
eDonkey	eMule
WinMX, etc.	

Quand cette situation survient-elle?

Les clients peuvent constater de plus longs délais de téléchargement en aval et en amont lorsqu'ils utilisent des applications de partage de fichiers de pair à pair au cours de la période prévue quotidiennement pour la gestion du tarif, qui s'étend actuellement de 16 h 30 à 2 h (HE) pour le service Bell Internet DSL et 16 h 30 à 1 h (HE) pour les services Bell Internet Portable et Rural. Les vitesses de téléchargement en amont/en aval actuelles, seulement pour le partage de fichiers poste à poste, sont réduites graduellement au début de la période de pointe (de la vitesse maximale de 512 kbit/s à 16 h 30 à 256 kbit/s à 18 h). Elles sont ensuite augmentées graduellement vers la fin de la période de pointe (de 256 kbit/s à 512 kbit/s à 1 h 00, jusqu'à la vitesse maximale à 2 h 00).

Les mesures de gestion du trafic prises par Bell peuvent-elles avoir des répercussions sur d'autres applications?

Si le client se sert d'une application ou d'un protocole, tel qu'un protocole FTP chiffré, pendant les périodes de pointe et qu'il constate que l'application ou le protocole ne parvient pas à atteindre sa pleine vitesse, il doit d'abord s'assurer qu'il utilise le port standard attribué à l'application ou au protocole en question (selon l'organisme IANA au : <http://www.iana.org/assignments/port-numbers>).

S'il ne trouve pas l'application ou le protocole sur le site Web de l'IANA ou s'il n'utilise pas actuellement le port attribué indiqué, il est possible que la solution de gestion du trafic ait des répercussions sur l'application ou le protocole qu'il utilise, s'il exécute une application de partage de fichiers de pair à pair en même temps.

Pour régler ce problème, il faut fermer l'application touchée et s'assurer qu'aucune application de partage de fichiers de poste à poste ne s'exécute. Au moment de lancer de nouveau l'application touchée, l'utilisateur doit vérifier qu'il se sert du port standard attribué et qu'aucune application de partage de fichiers de poste à poste n'est ouverte en même temps.

Remarque : Il se peut que l'utilisateur doive attendre jusqu'à 10 minutes après avoir fermé les applications de partage de fichiers de pair à pair pour relancer l'application touchée, de manière à ce que celle-ci ne subisse pas les répercussions de la solution de gestion du trafic.

Si le problème persiste après avoir suivi les étapes ci-dessus, veuillez contacter notre soutien technique en composant le 1 888 966-6766 (Québec) 1 866 323-1181 (Ontario).

Bell bloque-t-elle l'accès à Internet? Surveille-t-elle les activités en ligne des clients?

Non. Bell ne bloque aucun type de trafic Internet ni aucune application, pas plus qu'elle ne surveille de façon proactive le contenu des communications ou les activités sur Internet des clients.



La gestion du trafic Internet est axée sur le besoin d'optimiser les ressources liées à la largeur de bande du réseau et non sur le contenu pour lequel ces ressources sont utilisées.

Le service Internet d'affaires Bell est-il à accès partagé?

Non. L'accès au service Internet d'un client n'est partagé avec aucun autre abonné au service Internet d'affaires Bell.

Bell est-elle autorisée à prendre ces mesures?

Bell a la responsabilité d'optimiser la capacité de tous ses clients de se servir et de profiter du service Bell Internet et d'offrir une largeur de bande équitable à ses clients.

Pour être en mesure d'assumer ses responsabilités, Bell est autorisée, en vertu des modalités du contrat de service, à faire appel à la technologie pour maintenir ou améliorer la performance du service et l'intégrité de son réseau.

De plus, le contrat de service et la politique d'utilisation acceptable interdisent l'utilisation du service de manière à nuire à son exploitation et à son efficacité ou à encombrer de façon inhabituelle ses réseaux. Pour éviter que ces situations surviennent pendant les périodes de pointe, Bell prend des mesures de gestion du trafic pour mieux équilibrer le trafic Internet et offrir un accès équitable au réseau à tous ses clients.

