

Internet pour son établissement et ses clients

Par Thierry Longeau, directeur d'Alcantis, cabinet d'expertise en système d'informations pour l'hôtellerie et la restauration - Juin 2013

Internet est devenu incontournable, et les clients sont de plus en plus exigeants sur la qualité de ce service. Bien géré par l'hôtelier, c'est une offre complémentaire que vous pouvez inclure dans le prix de vos chambres, mais attention, il est important d'offrir à vos clients un service de qualité qui répond également à la législation en vigueur.

Un accès internet est un service supplémentaire pour vos clients, qui vient compléter votre offre commerciale et qui peut vous permettre de vous démarquer de la concurrence tout en vous apportant un apport de client complémentaires directs ou indirects. Quelle que soit l'offre, on considère que la fourniture d'un accès implique l'étude de plusieurs points. Le mode d'acheminement, la fourniture du service d'accès et la distribution d'internet dans l'établissement en font partie.

Acheminer Internet sur son établissement

Les différents modes d'acheminement

L'acheminement, c'est le support physique qui va vous permettre de vous connecter à votre FAI (fournisseur d'accès à Internet) depuis votre établissement. Différents modes d'acheminement sont disponibles, en pratique, votre site, à partir de son numéro de téléphone est soumis à une éligibilité à certains modes d'acheminements ainsi qu'aux débits liés à ces derniers. (Je suis éligible ou pas à tel mode d'acheminement, si oui à quel débit puis-je espérer être éligible ?)

- **L'ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line), qui offre un débit montant inférieur au débit descendant, et permet d'obtenir des débits variant de 1 (ADSL) à 20 Mbit/s (ADSL2+) sur votre ligne téléphonique (1 paire sur câble cuivre) sans la bloquer.

Attention, ce n'est pas parce que vous souscrivez une offre ADSL 20 Mbits/s que vous aurez un débit de 20 Mbits/s. Le débit de l'ADSL étant par principe non garanti par les opérateurs, ils vous donnent ce qu'ils ont à disposition, là où vous êtes. En pratique, vous pouvez souscrire un abonnement 20 Mbits/s et avoir un débit réel de 1 Mbits et ne rien pouvoir dire.

- **Le SDSL** (Symmetric Digital Subscriber Line), qui offre un débit montant égal au débit descendant et ce débit est garanti par l'opérateur, il permet d'obtenir des débits allant de 1 à 8 Mbit/s sur une ligne dédiée (1 ou 2 paires sur câble cuivre). Il est plus cher qu'une ligne ADSL. Les transferts de données sont rapides et le temps de latence moyen.

- **Le VDSL2** (Very high speed Digital Subscriber Line 2) est le successeur du VDSL. Cette technologie déjà utilisée en Belgique permet d'améliorer les débits sur une paire sur câble cuivre. Elle permet des débits de 50 à 100 Mbit/s symétriques, pour des investissements 10 fois inférieurs à la fibre.

L'ARCEP a validé l'utilisation de cette technologie en France, avec un lancement prévu à l'automne 2013.

Environ 23 % des lignes sont éligibles à la technologie VDSL2 (il faut une ligne de moins de 1km de long pour des gains visibles). Selon l'ARCEP, les gains varient :

- 6 % des lignes françaises auront des performances équivalentes à celles de l'ADSL2+, avec éventuellement un gain sur le débit montant.
 - 10 % environ auront un gain sur le débit descendant, mais marginal (moins de 30 mégabits/s au final, sachant qu'il s'agit de lignes dont le débit ADSL est généralement aux alentours de 20 Mbits/s)
 - et 6 % des lignes (environ) auront un débit descendant qui dépassera 30 Mbits/s.
- **La Fibre Optique** est un fil en verre ou en plastique très fin qui a la propriété d'être un conducteur de la lumière et sert dans la transmission de données. Elle offre des débits de 10 à 100 Mbit/s symétriques, disponibles dans la plupart des grandes villes de France. Sa faible couverture reste un handicap mais pluparts des opérateurs sont maintenant à la conquête des villes moyennes. Les transferts de données par la fibre sont rapide et le temps de latence très faible.
 - **Le satellite** : seule solution pour l'établissement ne pouvant disposer ni de l'ADSL, ni de SDSL, ni de la fibre, se situant la plupart du temps dans des 'zones blanches'. Il offre des débits de plus en plus importants mais a un coût toujours plus élevé qu'une ligne ADSL ou SDSL. Le transfert des données est souvent soumis à, quotas et le temps de latence est élevé.

Les principaux opérateurs téléphoniques ou opérateurs de réseaux et de services comme Orange, SFR, Bouygues Telecom adressent le grand public et les entreprises. Les opérateurs de réseaux (les leurs ou ceux d'autres opérateurs) et de services comme TR Colt, Magic on Line, Risq Group, Complétel, Afone, Coriolis Telecom, etc...) pour ne citer que les principaux adressent principalement les entreprises et proposent tous des offres à partir des principales technologies d'acheminements à savoir l'ADSL, le SDSL, la fibre et le satellite.

Ils sont également tous fournisseurs d'accès à Internet (F.A.I). L'offre peut être souscrite de bout en bout chez un opérateur ou la ligne chez l'un et les services de FAI chez un autre.

Le FAI ou Fournisseur d'Accès à Internet

C'est une entreprise ou un organisme dont la mission est de proposer un service de connexion à l'internet (la plupart du temps payant) ainsi que des services rattachés (messagerie, antivirus pare feu, espace d'hébergement, téléphonie sur IP, TV sur IP).

Avec la convergence numérique, les FAI sont souvent des opérateurs de télécommunication ou des opérateurs de réseaux et de services réseau (VPN, Voie sur IP, IP Centrex, hébergement,..). L'abonné est lié à son FAI par des CGV (conditions générales de vente).

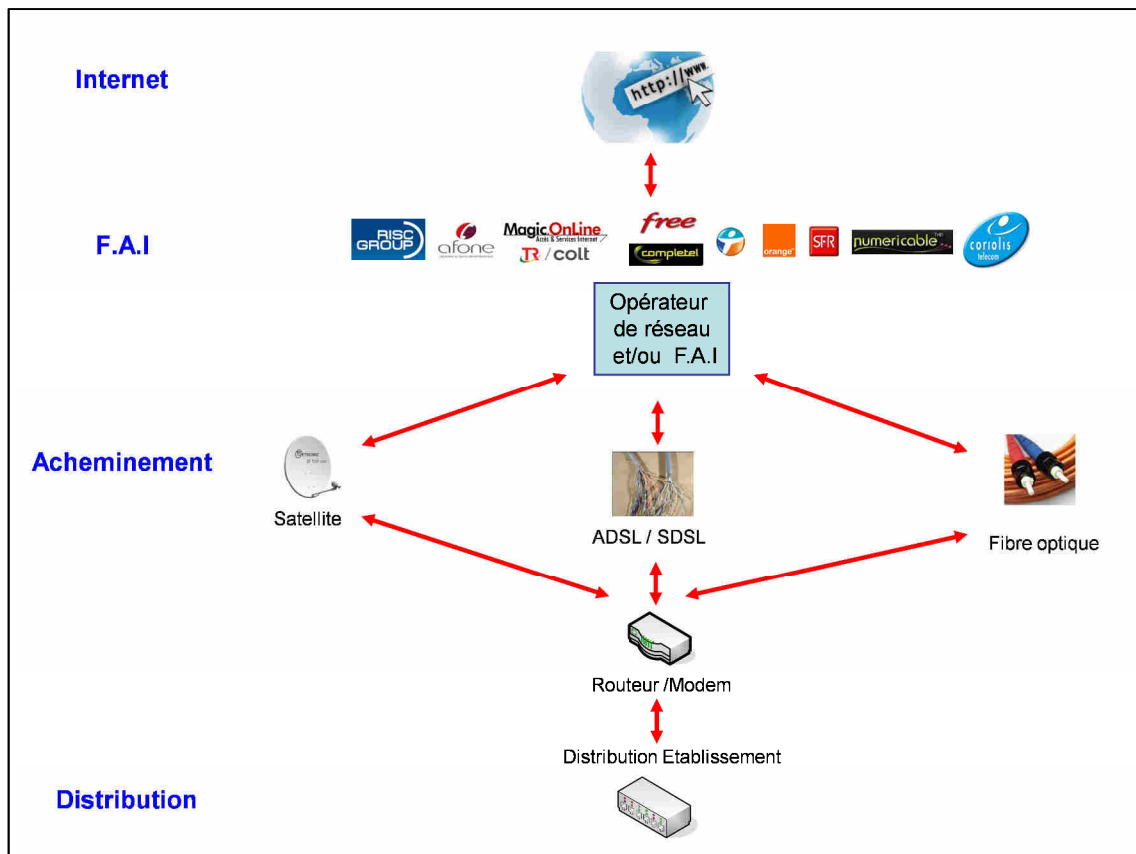


Schéma d'acheminement d'internet : de l'internet jusqu'à votre établissement

Distribuer internet sur son établissement

La distribution dans votre établissement

Thierry Longeau : "Dans un hôtel, on doit considérer internet au même titre que l'eau et l'électricité."

Certain mode de distribution sont devenu obsolète, la plupart des clients sont aujourd'hui équipés d'un smartphone, d'un ordinateur portable ou/ et tablette, quant aux enfants, ils ont également un smartphone et/ou une console de jeux nécessitant une connexion wifi pour jouer en ligne et tchater....

Avec l'évolution des équipements informatiques mobiles et le taux d'équipement des clients, là où il y a 5 ans on pouvait calibrer une distribution internet à 60-70 % de sa capacité chambre (30 connections pour un hôtel de 50 chambres), il faut aujourd'hui prévoir en moyenne deux connections par chambres (100 connections pour 50 chambres), pour couvrir les besoins de connection actuels. La tablette et le smartphone de monsieur, voir la tablette de madame et son smartphone...).

Ainsi le concept d'**Internet on TV** (IOTV) a eu son époque de gloire. Il permettait aux clients qui n'avaient pas d'ordinateur portable ou autres équipements d'accéder à internet depuis la télévision de la chambre. L'accès s'effectuait par un menu internet, et permettait de naviguer suivant les systèmes avec la télécommande ou à l'aide d'un clavier sans fil avec souris intégrée.

Celui de la prise **réseau RJ 45** disponible dans la chambre également. Standard des années 2000 avant l'envolée du wifi. Il permettait de distribuer l'internet à vos clients en possession d'un équipement muni d'une prise réseau RJ45. La contrainte était de câbler toutes les chambres avec une prise réseau et de prévoir les équipements pour connecter ces prises à l'internet. Le client devait se soucier de la logistique liée à un raccordement par câble, peu pratique. Impossible de se connecter d'où l'on veut sans se préoccuper de la proximité d'une prise réseau et de la longueur de son câble. Et sans câble de raccordement, le client n'avait pas de connexion ! Le nombre de prises défectueuses ou soumises à rude épreuve et autres inconvénients ont eu raison de ce mode de distribution.

Celui du **CPL Courant Porteur en ligne**. Autre standard des années 2000 qui consiste à transporter un signal réseau par le courant électrique et le distribuer sur une prise électrique de sa chambre. Rappelez-vous les hôtels où l'on vous donnait (facturait) un boîtier CPL à la réception pour monter dans votre chambre... incroyable à notre époque... et sans votre câble rj45 toujours pas de connexion....

Le wifi (Wireless Fidelity). C'est lui qui s'est finalement imposé dans la plupart des établissements. Le Wifi, c'est le nom commercial du protocole réseau IEEE 802.11b. Il fait partie de la famille des technologies Ethernet sans fil aussi appelé Wireless LAN (Wireless Local Area Network) ou Radio LAN. Le wifi permet de distribuer une connexion internet haut débit (de 11 Mbit/s en 802.11b, 54Mb en 802.11a ou g et à 300-450 Mbit/s en 802.11n) à vos clients sans avoir à vous soucier de l'endroit où ils se trouvent. Vos clients peuvent se connecter d'où ils le souhaitent. Dernier avantage importants : le wifi permet à toute la gamme des équipements communicants de se connecter à internet, ordinateurs portables, tablettes, consoles de jeux portatives, smartphones qui tous aujourd'hui sont compatibles wifi.

Différences et performances entre le wifi 802.11a/b/g/n

Les principales différences entre les normes wifi 802.11b, 802.11g, 802.11a, et 802.11n sont résumées ci-dessous.

Norme	débit	Couverture*	Fréquence
802.11b	11 Mbit/s	40 mètres	2.4 GHz
802.11g	54 Mbit/s	15 mètres	2.4 GHz
802.11a	54 Mbit/s	15 mètres	5 GHz
802.11n	300 -450Mbit/s	60 mètres	2.4/5 GHz

*couverture théorique en terrain découvert, ce qui n'est jamais le cas dans un bâtiment où la propagation des ondes est liée à la nature (béton, bois, ferrailage) et contraintes du bâtiment.

La norme 802.11n est plus rapide que la norme 802.11g, qui est elle-même plus rapide que la norme 802.11b.



Illustration de la couverture et des débits suivant les principales normes WiFi

L'évolution des technologies obligent les opérateurs à être compatibles avec toutes les normes, en effet un équipement récent communiquera en 802.11n alors qu'un ancien équipement ne communiquera que dans la norme existante à son époque à savoir 802.11g ou b. c'est pour cela que les équipements sont siglés compatibles avec toutes les normes.



Logo des équipements compatibles et certifiés wifi b,g,n

Proposer internet à ses clients

Mon « Hot Spot »

Relativement facile à mettre en œuvre, le réseau de distribution wifi «type Infrastructure₂» est composé d'un ou plusieurs points d'accès Wifi (dépend de la surface à couvrir par le signal wifi) reliés au switch de votre distribution réseau ethernet qui est lui-même relié à votre routeur qui permet l'accès à votre FAI puis à L'internet. C'est un hot spot.

Des problèmes de débit donc de qualité de service ?

Dans certaines zones, le débit de l'ADSL peut être moyen voir faible. Une ligne ADSL de qualité moyenne n'est souvent plus suffisante pour offrir une bonne qualité de connexion à internet à ses clients (surtout si votre hôtel est plein). La bande passante (taille du débit) est partagée par tous les utilisateurs connectés simultanément sur une même ligne entraînant des lenteurs d'affichage, lenteur de récupération de ces emails, pièces jointes difficiles voire impossible à ouvrir, perte de connexion....

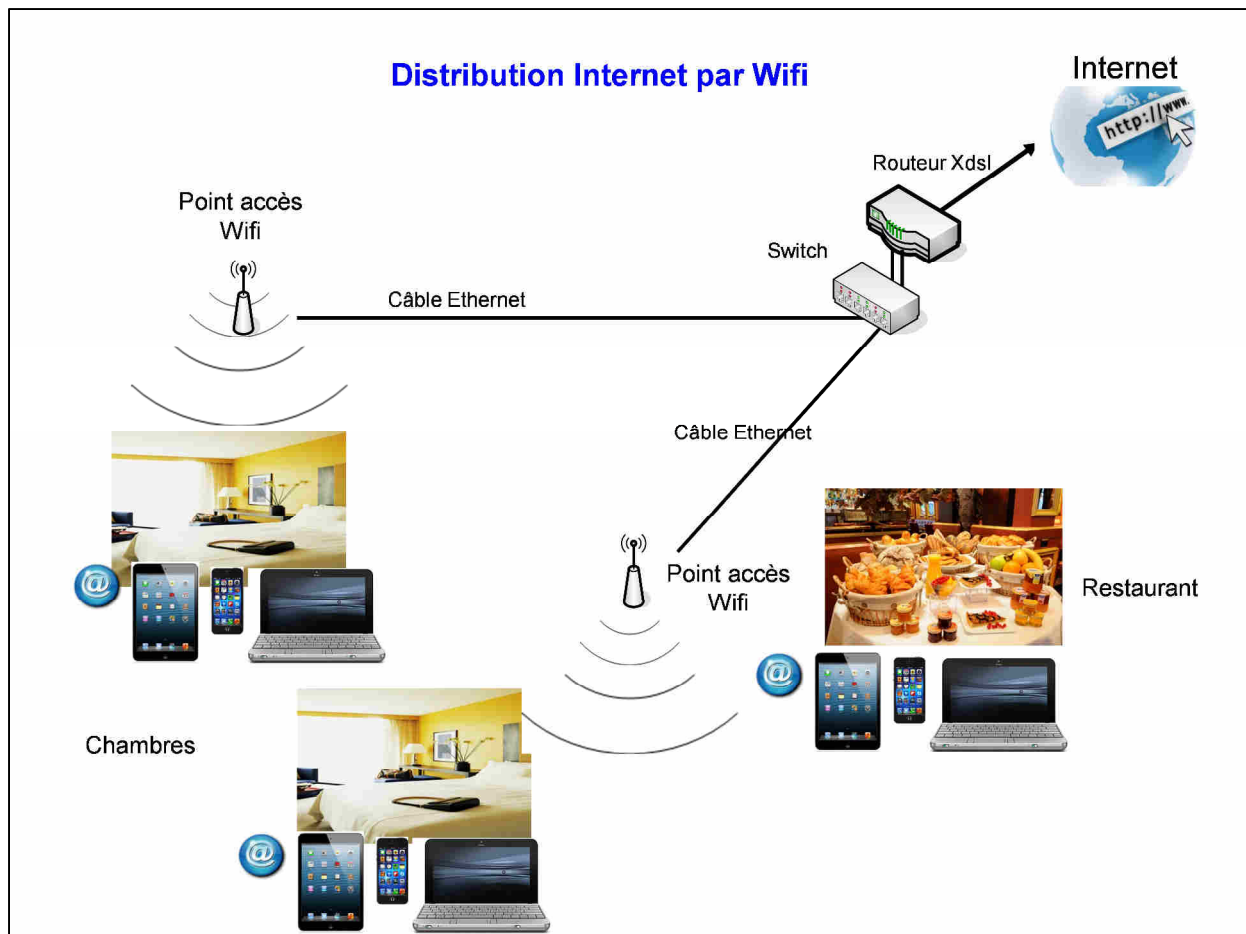
Exemple d'une ligne ADSL avec les caractéristiques suivantes :

Débit réel descendant = 4 Mbits et débit réel montant 400 Kbits

50 utilisateurs sont connectés et se partagent les débits montants et descendants donc chaque utilisateur dispose de :

$4 \text{ Mbits}/50 = 80 \text{ Kbits}$ de débit descendant et $400 \text{ Kbit}/50 = 8 \text{ Kbits}$ de débit montant

Seule solution pour améliorer le débit fourni à vos clients, ajouter une seconde ligne ADSL, SDSL ou fibre.



Exemple de distribution internet client par le Wifi

Différents types de point d'accès wifi existent,

Les points d'accès qui nécessitant une alimentation électrique, ils nécessitent une prise 220v pour brancher le transformateur qui alimente le point d'accès et une connection ethernet pour fournir l'accès réseau du point d'accès.

Les points d'accès POE (Power over ethernet) alimenté électriquement par le câble ethernet, ils nécessitent un switch POE pour fournir l'alimentation électrique sur le câble ethernet aux points d'accès connectés.

Les points d'accès avec antennes pas très discrets à positionner dans les faux plafonds

Les points d'accès sans antenne visible, type détecteur d'incendie à poser en saillie là où il n'y a pas de place dans les faux plafonds pour déployer les antennes des points d'accès.



Exemples de points d'accès wifi

Seul point faible de ce mode de distribution **c'est la sécurité et à plusieurs niveaux** :

Il faut donc respecter certaines règles :

L'étanchéité des réseaux privés et public

Si vous partager la connexion internet de votre établissement entre votre réseau administratif privé et votre réseau public, il faut veiller à l'étanchéité entre vos deux réseaux. En effet, vous devez vous prévenir d'un geek ou d'un utilisateur malveillant qui connecté en wifi sur votre réseau, pourra accéder à votre réseau d'entreprise. Mieux vaut dans ce cas confier cette tâche à un professionnel qui vous apportera toutes les solutions à mettre en œuvre pour vous garantir l'étanchéité de votre réseau privé.

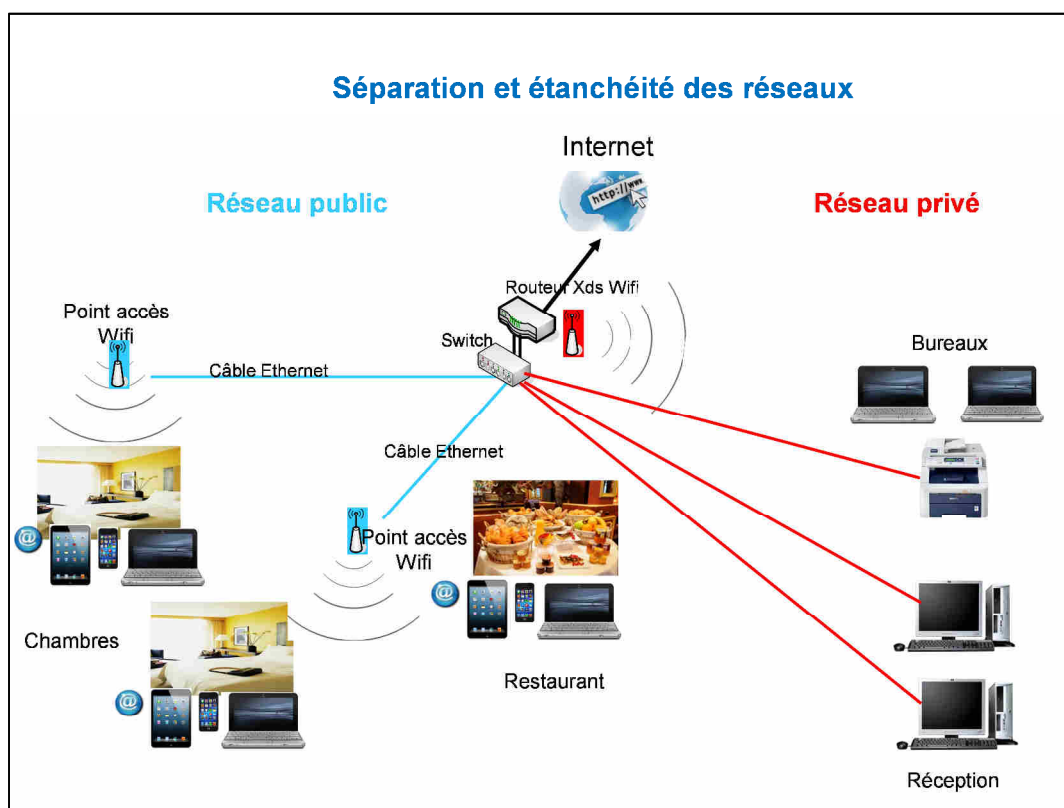


Illustration de la séparation des réseaux publics et privé

Pour l'accès à votre réseau privé wifi :

Si c'est votre réseau wifi privé, ne supprimer pas les sécurités d'accès à votre réseau Wifi, clef WEP obligatoire pour se connecter en wifi à ce réseau.

Pour ce qui est de l'accès à votre réseau wifi public, ne le laissez pas en accès libre. Toutes les connections à votre réseau doivent être identifiées, tracées et historisées. C'est la législation en vigueur pour tous les hot spots.

Vos modelés économiques

Il existe différents **modèles** :

- **A- le «Hot Spot » public ou privé exploité par un opérateur** et permettant l'accès à l'internet.

L'opérateur fournit une solution complète de bout en bout, comprenant la fourniture du mode d'acheminement, la fourniture de l'accès à internet, la fourniture des équipements routeurs, switches, points d'accès WiFi et la solution de gestion du hot spot en conformité avec la législation en vigueur concernant la traçabilité des connections internet

Les tarifications peuvent s'organiser de manières très différentes. Certains opérateurs peuvent par exemple faire prépayer le client, par l'achat de cartes d'unités de temps, cet achat pouvant s'effectuer en ligne ou via un téléphone portable ou encore sous forme d'abonnements. L'hôtelier et l'opérateur font la promotion du système, mais il n'est pas rare que dans ce cas l'opérateur soit davantage mis en avant que l'hôtelier qui passe au second plan. L'hôtelier vend des cartes d'accès à ses clients. Selon certaines formules les opérateurs rétrocèdent à l'hôtel une commission sur les ventes des cartes et/ou le trafic Internet généré. Ce modèle économique produit des revenus pour l'hôtel tendant à minimiser ou faire disparaître le coût de location mensuelle de la solution.

Certains opérateurs proposent également une formule (wifi gratuit ou offert) de gratuité du service d'accès à Internet. Les opérateurs fournissent l'acheminement, les équipements pour la distribution dans les parties communes et/ou chambres, restaurant, bar ainsi que les services d'accès sous la forme d'un contrat de location mensuelle. Deux cas de figure sont possibles :

- l'établissement finance la gratuité du service pour ses clients (sous forme de contrat de location mensuelle)
- l'établissement ne finance pas la gratuité de l'accès à Internet, c'est l'opérateur qui prend cette gratuité d'accès en charge en contre partie de la diffusion de publicités visibles par l'internaute connecté sur son hot spot et d'une remise sur l'abonnement mensuel.

B - L'infrastructure Wifi fournit par un opérateur,

Elle permet de tarifier ou pas l'accès à l'Internet pour vos clients, ceci reste de votre choix. C'est le cas des installations de point d'accès Wifi fournis par un opérateur et qui viennent se connecter derrière votre installation internet existante. C'est l'opérateur qui fournit les équipements, l'installation, le logiciel de gestion et de tarification pour la distribution du Wifi et la traçabilité des connections qui assure la conformité avec la législation. Il assure la maintenance de votre installation maintenance incluse dans le contrat de location.

- **C - L'infrastructure appartenant à l'établissement,**

Elle permet de tarifier ou pas l'accès à l'Internet pour vos clients suivant le choix de votre solution. C'est le cas des installations de routeurs, point d'accès Wifi et câblage effectués par l'hôtelier ou le restaurateur. C'est l'hôtel qui met en œuvre et supporte le coût de son installation, la distribution dans les parties communes ou/et chambres, la gestion, la maintenance ainsi que les coûts de son accès à Internet à travers son abonnement auprès de son fournisseur d'accès.

L'installation est complétée par une solution de gestion pour la tarification et la traçabilité des connections afin de respecter la législation en vigueur.

La solution de gestion peut être mise en œuvre par l'hôtelier ou le restaurateur (solution Zixel locale) de ou d'être transférée à un opérateur WiFi qui vous fournira le logiciel de gestion de votre hot spot (paramétrage des offres Wifi, facturation ou pas, suivi de vos connections, historisation de vos connections chez votre opérateur WiFi (solution d'authentification et de comptabilisation hébergée) pour être en conformité avec la législation sur la traçabilité des connections.

Les opérateurs téléphoniques majeurs comme Orange, SFR, Bouygues Telecom, ainsi que d'autres opérateurs wifi comme Spotcoffee, Hot Café, WiiZone, Wifiinside, proposent une offre packagée de produits complets, adaptables à la demande, afin de permettre l'implantation facile de hot spots WiFi dans des lieux tels que les hôtels, clubs de vacances, salles de conférence, campings, club house golfs, gîtes et tous les lieux recevant un public désireux de connectivité sans fil.

Quels sont les coûts de ce service ?

Au final, le coût d'un service d'accès à Internet pour vos clients sera fonction :

1 De coût de l'acheminement et du FAI souvent liées (abonnement internet + routeur + ligne support ADSL ou autre)

2 Du coût de l'infrastructure de distribution liée aux mètres carrés à couvrir par le signal WiFi (câblage ethernet, nombre de point d'accès, switch, main d'œuvre liée au passage des câbles et mise en œuvre).

3 Du système de gestion de votre hot spot (le vôtre ou celui d'un opérateur) personnalisation de votre page d'accueil*, filtrage d'url, restriction de certaines url, restrictions Peer to peer, torrent, limitation de la bande passante, traçabilité des connections, gestion des accès des clients (login), facturation.

Ces 3 éléments peuvent être packagés par les opérateurs en différentes formules

Formule (1+2+3) ou (2+3) ou (3), le tout souvent présenté sous la forme d'un loyer mensuel et d'une durée d'engagement pour les formules (1+2+3) et 2+3) et (3),

ou uniquement sous forme d'un loyer mensuel sans engagement pour la formule (3).

Ces loyers peuvent être réduits suivant les formules de certains opérateurs si vous leur permettez de diffuser de la publicité sur votre page d'accueil.

La formule (3) nécessite par contre que vous financiez vous-même les coûts 1 et les coûts 2.

*Voir pages exemple de personnalisation de pages d'accueil de connexion

Internet la législation en vigueur

La législation

Le décret 2006-358 du 24 mars 2006 relatif à la conservation des données des communications électroniques, décret d'application de la **Loi du 23 janvier 2006** paru au Journal officiel le 26 mars 2006, fixe à un an la durée pendant laquelle les FAI (Fournisseurs d'Accès à Internet) et les autres opérateurs de télécommunication devront conserver les données de communication internet. La Loi adoptée le 23 janvier 2006 complète donc le Code des Postes et des Communications Electroniques.

Il prévoit "*pour les besoins de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions pénales*" que les Fournisseurs d'Accès Internet, les opérateurs de téléphonie, les cybercafés et, plus largement, tous les organismes (Hôtels, Cafés, Centres de Loisirs et tout autres lieux publics...) permettant au public une connexion gratuite ou payante, sont tenus de conserver pendant un an les données relatives aux communications de leurs usagers.

Il s'agit d'assurer la rétention de toute donnée permettant d'identifier l'utilisateur et le destinataire d'une communication téléphonique ou électronique. Les prestataires devront également conserver les caractéristiques techniques - adresse IP - ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication. Ils seront tenus, en outre, de déterminer les services complémentaires demandés ou utilisés.

Les solutions d'accès à Internet pour être conformes à la législation, doivent répondre à cette obligation de traçabilité.

C'est la responsabilité de l'hôtelier ou du restaurateur de fournir aux pouvoirs publics les informations de traçabilité de ses clients, donc à l'hôtelier de s'assurer que son système d'accès à Internet est conforme à la législation en vigueur et de pouvoir exiger ces informations de son fournisseur de service Wifi.

La loi **HADOPI 2** a complexifié la mise à disposition de l'internet public et le décret du 5 mars 2010 a mis en place le « Système de gestion des mesures pour la protection des oeuvres sur Internet » sur lequel seront enregistrées les données à caractère personnel et informations relatives aux abonnés recueillies auprès des opérateurs de communications électroniques par l'HADOPI.

Date et heure des faits, Adresse IP des abonnés concernés, protocole pair à pair utilisé, pseudonyme utilisé par l'abonné, informations relatives aux œuvres ou objets protégés concernés par les faits, nom du fichier tel que présent sur le poste de l'abonné (le cas échéant), fournisseur d'accès à internet auprès duquel l'accès a été souscrit.

Selon le décret 2010-236 du 5 mars 2010, la loi HADOPI demande aux FAI de conserver les données suivantes :

Quand les abonnés auront été identifiés grâce à leur IP, Les FAI devront fournir à la Haute autorité les données suivantes : Nom de famille, prénoms, adresse postale et adresses électroniques (ensemble des adresses électroniques associées), coordonnées téléphoniques, adresse de l'installation téléphonique de l'abonné.

Or, depuis la loi du 23 janvier 2006, les fournisseurs WiFi sont soumis aux mêmes obligations que les opérateurs de communications électroniques classiques. Ils peuvent donc être amenés à répondre à une réquisition adressée par l'HADOPI.

Les textes règlementaires :

Décret n° 2006-358 du 24 mars 2006 énonce l'obligation de conservation de données de communications

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/textes/decrets/d2006-358.pdf>

Décret n° 2005-862 du 26 juillet 2005 régit les conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et la fourniture de services de communications électroniques

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/textes/decrets/d2005-862.pdf>

Décret n° 2010-236 du 5 mars 2010 relatif au traitement automatisé de données à caractère personnel autorisé par l'article L. 331-29 du code de la propriété intellectuelle dénommé « Système de gestion des mesures pour la protection des œuvres sur internet

Modifié par le Décret n°2011-264 du 11 mars 2011»

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=0ABE661F778866AA90997C0EAECE024A.tpdjo07v_2?cidTexte=JORFTEXT000021923996&dateTexte=20130624

ARCEP: Réseaux locaux radioélectriques ou RLAN (Wi-Fi) : les textes de référence

<http://www.arcep.fr/index.php?id=9269#12921>

Les instances

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)

<http://www.cnil.fr/>

Dans le cadre de la réglementation sur la sécurité, la collecte, la création ou la conservation d'un fichier de données nominatives relatives à des personnes physiques doit faire l'objet d'une déclaration à la CNIL.

L'ARCEP (L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes)

<http://www.arcep.fr/>

C'est une autorité administrative indépendante chargée de réguler les communications électroniques et les postes en France.

Quelques risques concrets d'usage de votre connexion internet en accès WiFi

- Utilisation de votre accès pour des téléchargements illégaux.
- Activité pédophile (Connexion à des sites d'échanges de fichiers, usurpation d'identité sur des forums ou des messageries instantanées...).
- Diffusion de propos diffamatoires, xénophobe, antisémite sur internet.
- Usage de votre accès internet pour des actions de Spam, de piratage, de diffusion de virus.
- Les lieux offrant une connexion sans authentification sont connus et répertoriés par les pirates. Ils sont donc particulièrement vulnérables et attaqués
-

Les peines encourues

En mettant votre accès Internet à disposition de vos clients (à titre payant ou gracieux), la Loi vous considère comme un fournisseur d'accès et à ce titre vous avez l'obligation de permettre l'identification de chaque utilisateur et de conserver les traces de leurs consultations pendant un an (Décret du 24 mars 2006) afin de les fournir aux autorités en cas de demande.

Article 434-4. "est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende le fait de détruire, soustraire un objet de nature à faciliter la découverte d'un crime ou d'un délit, la recherche des preuves ou la condamnation des coupables".

La loi met à la charge des opérateurs (ou assimilés Bars, Hôtels, Restaurants Cybers cafés, camping...) une obligation particulière de coopération. Il ne peut donc être exclu qu'un juge retienne cette circonstance aggravante, notamment compte tenu du contexte sensible lié à la répression du terrorisme. Si tel était le cas, la peine serait de cinq ans d'emprisonnement et 75000 euros d'amende.

D'autre part si quelqu'un utilise votre accès pour télécharger illégalement les risques encourus sont les suivants : 1500 € d'amende, fermeture de l'accès Internet, fermeture administrative) avec la Loi HADOPI 2.

Les bonnes pratiques pour les hôtels, les restaurants, les cybercafés...

Bannir les points d'accès WiFi directement branché sur internet (via Box familiale, box pro ou certains routeur) car ces solutions ne permettent pas d'authentifier les utilisateurs et donc de respecter les obligations légales. Un établissement qui fournirait de l'internet à un client par ce biais serait responsable en cas de problème.

Ne pas laisser sa box ou son routeur en accès libre, changer les mots de passe constructeur, ne pas donner sa clef wep de connexion au WiFi privé à ses clients.

Lorsque l'établissement met en œuvre sa propre solution, il doit mettre en place dans son un système qui va authentifier les utilisateurs et stocker les logs (connexions). En cas d'enquête par la police

judiciaire l'établissement doit fournir les informations techniques de connexion telles qu'indiquées dans le décret d'application de mars 2006.

Lorsque l'établissement a recours à un opérateur WiFi celui-ci prend théoriquement tout en charge. L'établissement doit simplement s'assurer que l'opérateur qu'il a choisi prend bien en compte les obligations réglementaires (il faut exiger une mention sur le contrat) et qu'il ne sera pas répréhensible en cas d'enquête judiciaire ou contrôle de la CNIL.

Conclusion

La fourniture d'un accès Internet sans fil dans un lieu public, nécessite que vous soyez possession des droits d'exploitations des fréquences sans-fil utilisées pour le WiFi. Cette autorisation d'exploitation des ondes WiFi est délivrée sous forme de licence par L'ACERP

En souscrivant à une offre de service d'accès Internet auprès d'un FAI (Fournisseur d'Accès Internet) vous devez savoir que ce dernier enregistre tout le trafic effectué depuis votre connexion internet, et ce pour des raisons légales liées à la sécurité. En fournissant un accès Wi-Fi à partir de votre connexion Internet vous endossez de fait les mêmes responsabilités auprès de votre clientèle ou visiteurs que votre Fournisseur d'Accès Internet car vous devenez vous même Fournisseur d'Accès Internet Sans-Fil.

En effet votre FAI se contente d'enregistrer le trafic effectué sur l'accès qu'il fournit (jusqu'à la prise téléphonique). Cela signifie que le trafic effectué sur l'accès Internet sans fil que vous fournissez n'est pas identifié par ce dernier. Dans cette mesure, en cas de malversation sur votre Hotspot, votre Fournisseur d'Accès Internet, ne pouvant identifier les différents utilisateurs qui font usage de votre connexion Internet, portera directement la responsabilité sur son client, vous !

En mettant votre accès Internet à disposition de vos clients (à titre payant ou gracieux), la Loi vous considère comme un fournisseur d'accès et à ce titre vous avez l'obligation de permettre l'identification de chaque utilisateur et de conserver les traces de leurs consultations pendant un an (Décret du 24 mars 2006) afin de les fournir aux autorités en cas de demande.

Si vous proposer du WiFi à vos clients il est préférable de transférer ses responsabilités à un opérateur WiFi digne de ce nom (déclaré à l'ARCEP). C'est sans aucun doute la solution la plus simple pour ne pas se compliquer la vie et ce n'est pas forcément la plus chère. Confort et tranquillité d'esprit n'ont pas de prix !

Lexique

Latence : désigne le délai entre le moment où une information est envoyée et celui où elle est reçue

VPN : abréviation de «Virtual Private Network» ou réseau privé virtuel, s'appuyant sur un autre réseau (Internet par exemple). Il permet de faire transiter des informations, entre les différents membres de ce VPN, de manière sécurisée.

Switch : désigne un commutateur réseau, équipement qui permet l'interconnexion d'entités réseau appartenant à un même réseau physique

Mode Infrastructure : est un mode de fonctionnement qui permet de connecter des terminaux équipés d'une carte Wi-Fi à des points d'accès WiFi (PA)