

Edito

Bas débit, haut débit, forfait, accès illimité, ADSL... Les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) multiplient baisses de prix et offres promotionnelles pour inciter les internautes à souscrire à leurs offres. Finalement, parmi les dizaines d'options proposées, il devient difficile de s'y retrouver. Mais, au-delà des tarifs d'abonnement (qui sont généralement équivalents d'un FAI à un autre), c'est sans doute au niveau des services proposés et de leur qualité que la différence peut se faire.

Ce CRI Pratique n°3 compare les services des FAI commerciaux aux services du CRI. Loin d'être exhaustif, ce tableau met en avant les aspects sécuritaires, chers à nos yeux, mais encore trop souvent négligés.

La liste complète des services du CRI est consultable sur le site web <http://www.cri74.org/>. Vous y découvrirez certainement de nombreux services très utiles, qui ne peuvent figurer ici faute de place, destinés à faciliter votre utilisation quotidienne d'Internet.

Nous espérons que ce panorama sera cependant suffisamment complet pour que vous puissiez désormais choisir votre FAI en toute connaissance de cause.

Bonne lecture !

Qu'est-ce qu'un FAI ?

FAI est l'acronyme utilisé pour « Fournisseur d'Accès Internet ». On l'appelle aussi *provider*, mot provenant de l'anglais ISP pour « Internet Service Provider » (Fournisseur de Services Internet en français).

Un FAI vous permet de vous connecter à Internet. Outre l'accès au réseau, les FAI offrent également un certain nombre de services complémentaires à leurs abonnés (messagerie, hébergement de sites web, etc.). Ces services sont en général payants.

Les FAI les plus connus en France sont Wanadoo, Free, Free-Surf, AOL, Tiscali, Liberty Surf, etc.

Le CRI est un FAI : c'est grâce à lui que, depuis votre école, votre mairie ou votre office du tourisme, vous pouvez consulter votre messagerie électronique, naviguer sur Internet ou mettre en ligne le site web de votre organisme. Mais le CRI est unique en son genre : tous les services qu'il fournit sont entièrement gratuits, et dépassent largement l'offre des FAI commerciaux, tant par leur quantité que par leur qualité.

Panorama des services

Les FAI commerciaux proposent, à quelques rares exceptions près, les mêmes services. Ce sont ces exceptions que nous avons choisies de vous présenter.

HOT LINE : DISPONIBILITÉ ET GRATUITÉ

Le CRI propose gratuitement plusieurs niveaux d'assistance (hot line) pour répondre plus vite aux demandes. Chaque catégorie d'utilisateurs possède ainsi son propre interlocuteur : l'Association des Maires pour les collectivités, des animateurs-informatique pour les établissements scolaires, etc.

Si ce premier niveau est défaillant (absence du hot liner, ou incapacité à résoudre l'incident), l'utilisateur peut alors s'adresser au CRI. Ce fonctionnement en cascade garantit une assistance rapide et efficace. (Reportez-vous au **CRI Pratique n°1** pour connaître votre interlocuteur en cas de problème).

Il est à noter également que le CRI ne surtaxe pas les appels téléphoniques (appel local pour la totalité de la Haute-Savoie).

INTERNET : UN ACCÈS HAUTEMENT SÉCURISÉ

Le CRI propose, comme tous les autres FAI, des connexions RTC (ligne téléphonique classique) et RNIS (au prix de la tarification locale, partout en Haute-Savoie). Cependant, une caractéristique le différencie : les connexions RNIS sont en monopostes et en réseaux locaux. En effet, en ce qui concerne la connexion de votre réseau local à Internet, le CRI préconise une connexion dite « LAN2LAN », et se propose de configurer le routeur selon ce schéma. Les FAI commerciaux ne proposent qu'une configuration dite « monoposte » (même si plusieurs postes partagent cette connexion).

La différence est de taille : **en cas de problème sur votre réseau (par exemple une facture de télécommunication anormalement élevée), la configuration « monoposte » ne permet pas d'analyser votre trafic afin d'y découvrir les causes de cette augmentation.** En effet, une connexion de ce type interdit toute analyse au-delà du routeur, puisqu'elle rend le système d'adressage des machines (une adresse IP dédiée à chaque poste) totalement invisible.

Dans le second cas de figure, il est possible d'analyser les trafics machine par machine, et donc de déterminer la source du problème. Si celui-ci est suffisamment identifié, il est alors possible d'y remédier.

Ainsi, le CRI a souvent averti ses utilisateurs que des opérations inhabituelles étaient en train de se passer sur leur réseau (connexions intempestives, augmentation subite et non justifiée du trafic, envoi de mails dus à des virus, etc.).

Même si les outils actuels ne sont pas suffisamment développés pour éviter ce genre d'incidents, le CRI met tout en œuvre pour prévenir ses utilisateurs à temps. Bien sûr, le CRI ne refuse pas de connecter un réseau local qui n'est pas configuré selon ses recommandations. Cependant, ce n'est souvent qu'en cas de problème que l'importance de ses préconisations prend toute sa valeur ...

Et l'ADSL ?

Vous êtes nombreux à nous demander pourquoi le CRI ne propose pas de « packs » ADSL comme la plupart des FAI. La réponse est simple : les coûts liés à l'infrastructure et à l'équipement nécessaires pour se raccorder au réseau ADSL français sont trop élevés pour le CRI.

Mais le CRI est conscient des énormes avantages de l'ADSL pour ses utilisateurs : connexion illimitée, permanente et débit bien supérieure au RTC, le tout à un prix forfaitaire, sont des arguments imparables qui incitent beaucoup d'utilisateurs à opter pour un FAI qui propose cette technologie !

Pourtant, si l'ADSL vous permet de maîtriser votre facture télécom tout en augmentant considérablement votre utilisation d'Internet, elle met également votre réseau en position de vulnérabilité et donc incapable de résister aux innombrables intrusions si aucun dispositif approprié n'est mis en place.... Et les économies réalisées grâce à l'ADSL vous paraîtront bien faibles comparées aux coûts liés à la violation ou à la destruction de vos données personnelles.

Pour pallier cette faille sécuritaire capitale tout en répondant aux nécessités dictées par les besoins économiques de ses usagers, le CRI a développé un PingOO IGWan (Internet Gateway to Wan), qui permet d'allier sécurité et rapidité. Actuellement en phase de déploiement, ce nouveau PingOO peut être adopté par toutes les structures qui sont en zone couverte par l'ADSL. Toutes les informations sur le site web <http://www.pingoo.org/>

Système de blocage des sites web à caractère pornographique, contraires aux bonnes moeurs, etc.

Certains FAI proposent ce qu'ils appellent le « contrôle parental ». Il s'agit d'un logiciel que l'abonné doit installer sur sa machine, et qui lui permet de bloquer des adresses (URL). Cette gestion du filtrage est donc forcément limitée et l'efficacité d'un tel système est médiocre.

Le CRI propose deux niveaux de sécurité : le proxy, d'une part, bloque automatiquement l'accès aux sites web dénoncés par les instances éducatives ou gouvernementales, ou encore par les usagers eux-mêmes. Cette liste est régulièrement et automatiquement mise à jour.

Le serveur de communication PingOO propose une seconde barrière : l'utilisateur autorisé enregistre simplement les URL qu'il souhaite bloquer en plus (sites de « chat » par exemple), et PingOO se charge du reste (<http://www.pingoo.org/>).

L'intérêt de ces verrous sécurisés n'est pas à démontrer, notamment pour les établissements scolaires...

MESSAGERIE ELECTRONIQUE ET HÉBERGEMENT WEB : À CONSOMMER SANS MODÉRATION !

Limitation du nombre de comptes par organisme

Vous avez 10, 100, 1000 comptes à créer ? Le CRI ne vous impose aucune limite. De plus, PingOO vous permet de créer puis de gérer ces comptes en toute simplicité grâce à une interface intuitive et conviviale, et ce directement sur votre réseau.

Boîtes aux lettres consultables depuis tout poste connecté à l'extérieur

Tous les FAI, le CRI y compris, utilisent les protocoles de messagerie standards : POP, IMAP, ou encore des interfaces de gestion du courrier comme Webmail. Par contre, le CRI utilise également les protocoles POPs et IMAPs.

Ce petit « s » qui suit l'appellation des protocoles standards utilisés pour la messagerie est bien plus important qu'il n'y paraît ! Il signifie en effet que, quel que soit l'endroit depuis lequel vous récupérez vos messages, cette action sera totalement sécurisée. Vos mails, et surtout votre mot de passe, resteront toujours cryptés de manière à ce qu'ils ne transitent pas « à découvert » sur le réseau. Les informations que vous échangez sont confidentielles ; dès lors que vous n'utilisez pas ces protocoles sécurisés, n'importe qui peut se les approprier, les détourner, les détruire... (pour de plus amples informations, vous pouvez consulter la documentation relative à la configuration de votre outil de messagerie à l'URL : http://www.cri74.org/docs/mail_config/).

Limitation de taille pour les sites Web

Peu importe la taille de votre site Web : le CRI n'impose aucune réserve à ce niveau.

NOMS DE DOMAINE : FACILITEZ-VOUS LA VIE

Hébergement gratuit de votre nom de domaine

Réservation des noms de domaine à votre place

Possibilité d'avoir des noms de domaine en .fr, .com, .net, .org, .info (selon les conditions d'attributions fixées par l'AFNIC pour les .fr et selon la disponibilité des noms de domaine pour les autres).

Refacturation sans majoration des coûts de mise en service et d'entretien des noms de domaines

Les démarches administratives qui accompagnent la création d'un nom de domaine sont de votre responsabilité chez n'importe quel FAI. Le CRI se charge lui-même de ces démarches, sans aucune majoration de prix. Il peut également, à votre demande, renouveler chaque année vos autorisations (pratique pour les organismes qui n'ont pas la possibilité d'effectuer des paiements en ligne par carte bancaire !).

AIDE TECHNIQUE : LE CRI À VOTRE SERVICE

Préconisation, configuration, gestion, suivi et maintenance à distance des routeurs RNIS et des PingOO

Non seulement le CRI préconise les solutions les plus sécurisées et les mieux adaptées à vos besoins (avec le meilleur rapport qualité/performance/prix), mais il prend à sa charge de nombreuses installations. Vous ne demandez pas mieux que d'installer un routeur configuré de manière à renforcer votre réseau local, mais vous ne savez pas le faire ? Le CRI l'installe pour vous et le maintient en état de marche.

GARANTIE DE FONCTIONNEMENT

Le CRI met en œuvre tous les moyens pour assurer un temps d'interruption minimal à ses utilisateurs. Si un disque dur est détruit sur un serveur du CRI, un système de copie et de sauvegarde permet de ne perdre aucune donnée. Si un serveur tombe en panne, un autre serveur prend le relais immédiatement.

Cependant, le CRI ne peut garantir un fonctionnement optimal que sur son propre réseau. Celui-ci est en effet interconnecté à Internet, et si des pannes surviennent au-delà du réseau du CRI, ou en amont (sur les lignes téléphoniques, les modems, les routeurs ou encore les postes des usagers), le CRI n'a malheureusement aucun moyen d'action...

Le CRI est avant tout à votre écoute. Lorsque le plus grand nombre de ses utilisateurs exprime le besoin d'un nouveau service, le CRI étudie immédiatement les modalités de mise en place. Il est parfois impossible d'accéder à certaines de vos demandes, pour des raisons financières ou techniques. Cependant, le CRI essaie dans la limite de ses moyens de vous proposer une offre de services en adéquation avec vos besoins. N'hésitez donc pas à nous faire part de vos attentes !

Oui, mais les tarifs ?

Les FAI proposent des dizaines d'abonnements pour accéder à Internet, tous aussi alléchants les uns que les autres. Il est indispensable de bien connaître vos habitudes de consommation pour choisir la formule la mieux adaptée à vos besoins. Ne vous laissez pas abuser par une offre qui semble intéressante si elle ne correspond pas à la réalité de votre utilisation d'Internet. Par exemple, il est inutile de souscrire à un forfait de 50 heures s'il vous coûte plus que les 10 heures en tarification locale que vous utilisez réellement !

Aucune offre forfaitaire, aucune proposition d'abonnement ne figurent dans le catalogue du CRI. Sa petite taille et sa particularité (offre de service public) ne lui permettent pas de proposer ce genre d'options à ses utilisateurs. Mais les services « plus » qu'il met à disposition, tels que la formation, le conseil, l'assistance gratuite, et surtout l'assurance d'une sécurité optimale, compensent largement cette carence.

Quelles garanties apportent les FAI ?

Les contrats d'hébergement et de fournitures d'accès à Internet proposés par les FAI parlent d'eux-mêmes : le FAI n'encourt aucune responsabilité pour les interruptions de connexion, pour les informations que l'utilisateur pourrait retirer du réseau, ou encore des conséquences de tout dommage affectant l'utilisateur (virus, etc.).

Ainsi, votre connexion est toujours en panne, ou alors vous devez payer une facture télécom surréaliste ? Peu importe : le FAI n'en est en aucun cas responsable, et ne vous aidera pas à trouver des solutions... Enfin, et c'est en général la première cause de mécontentement chez les utilisateurs, le FAI reste très difficile à joindre, surtout en cas de problème, et les actions les plus simples, comme se désabonner par exemple, peuvent devenir très compliquées.

D'une manière générale, les FAI ne s'intéressent jamais au trafic réseau émanant de leurs abonnés. Ils se contentent de fournir un accès Internet, accompagné d'une gamme de services, sans se soucier de l'usage réel qu'en font les abonnés. Ce qui peut sembler tout à fait normal à première vue (le FAI préserve la liberté de ses abonnés), devient très problématique dès lors que des opérations illégales se passent sur le réseau. Outre l'aspect déontologique, c'est l'ensemble des abonnés qui est victime de ces actes. Le CRI, et c'est sans doute ce qui le différencie le plus des autres FAI, essaie par tous les moyens dont il dispose de garantir une sécurité optimale à ses usagers. Et, à défaut de contrôler entièrement votre connexion, à défaut d'avoir les moyens de dénoncer systématiquement chaque abus, le CRI est cependant constamment à votre écoute. Vous pouvez le contacter à tout moment, il vous répondra et vous aidera dans les délais les plus brefs.

Quel que soit votre choix en matière de FAI, ne négligez pas les aspects sécuritaires au profit des seuls aspects économiques : la sécurité est de mise dès lors qu'un réseau entier (mais également un poste isolé) dépend de votre conduite.

Sachez enfin que choisir un autre FAI que le CRI ne vous privera pas de ses services. Cependant, son champ d'action sera alors beaucoup plus limité.

Dans le prochain numéro...

de CRI Pratique n°4 (septembre 2003) : [Halte aux spams !](#)