

La performance des hébergeurs français en 2009

Par Alain Petit – Responsable des benchmarks presse, études comparatives et statistiques – ip-label



Depuis 2004, ip-label.newtest compare les performances des offres des hébergeurs français. Le résultat de ces études est publié sur le site de O1net, le leader français de la presse informatique sur le web.

Les hébergeurs évalués ont été répartis en deux catégories. La première concerne les hébergeurs en environnement haute disponibilité, dont l'activité se concentre sur l'hébergement à très haute disponibilité et l'infogérance. La seconde concerne les hébergeurs proposant leurs services sur des serveurs dédiés, livrés « clé en main ».

Pour évaluer la performance d'un hébergeur, deux critères majeurs ont été retenus :

- La disponibilité, c'est-à-dire la capacité qu'offre l'hébergeur aux internautes à pouvoir se connecter sur les sites web qu'il héberge
- La performance, c'est-à-dire la rapidité d'accès aux sites

Le premier critère est primordial. Un incident sur l'infrastructure d'hébergement, par exemple une coupure d'énergie ou la défaillance d'un lien réseau, ne permet pas aux clients hébergés de recevoir des visites sur leurs sites web. Si cela peut s'avérer fâcheux en termes d'image pour un site institutionnel, les conséquences peuvent devenir beaucoup plus dramatiques pour un site de commerce en ligne.

Le second critère met en avant la capacité de l'hébergeur à permettre un accès rapide aux services qu'il héberge. Une dégradation de performance peut être annonciatrice d'une défaillance de l'opérateur qui fournit le lien réseau, ou bien d'une faiblesse sur les équipements réseaux chez l'hébergeur, ou bien encore d'une capacité insuffisante des débits ou des infrastructures, qui peuvent être mis à mal par une augmentation importante de l'audience.

Pour parvenir à déterminer la performance de l'hébergeur, des sondes simulent le comportement d'internautes en réalisant des connexions http vers 5 sites web de clients de l'hébergeur qui doivent répondre à certains critères d'éligibilité (consulter la méthodologie détaillée pour connaître ces critères), depuis plusieurs réseaux opérateurs qui regroupent la très grosse majorité des échanges Internet en France, toutes les 5 minutes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Sur l'ensemble de l'année 2009, chaque hébergeur a ainsi été évalué sur la base de 2,6 millions de tests unitaires, représentant 18 millions de mesures stockées et analysées. Ce sont donc un total de 59,8 millions de tests unitaires qui ont été réalisés et qui ont permis de récolter 414 millions de mesures à partir desquelles ont été établis les différents classements.

Environnement Haute disponibilité

Rang	Environnement Haute disponibilité
1	Integra
2	Risc Group
3	Ecritel
4	Orange BS
5	Pictime
6	SdV Plurimedia
7	Internet FR
8	Linkbynet
9	Prosodie
10	Atos Origin
11	Keyrus
12	Jouve
13	Iliad Entreprises
14	Colt
15	Easynet
16	Jet Multimedia
	Moyenne globale
HC ⁽¹⁾	Interoute

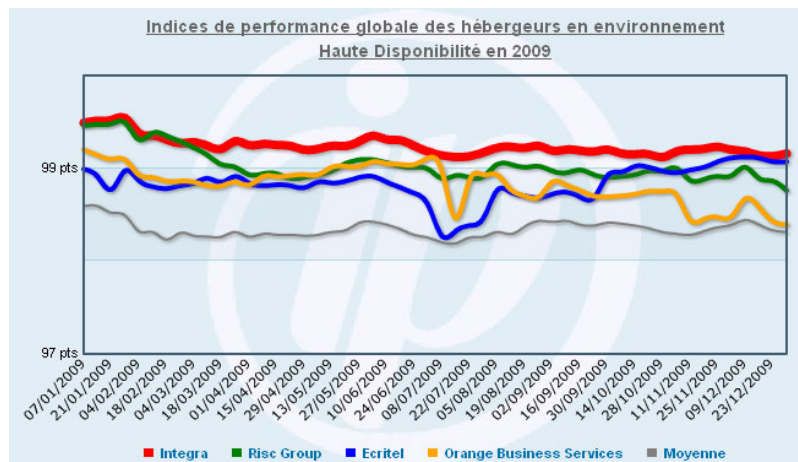
Avec un indice de la qualité globale moyenné sur l'ensemble de l'année de 99,24 points, sur un maximum de 100, Integra domine le classement annuel. Cette première place est une conséquence logique pour l'hébergeur, puisqu'il s'est positionné en tête 11 fois sur les classements mensuels et 47 fois sur les classements hebdomadaires durant cette année 2009.

Pour parvenir à ce résultat, Integra a su présenter une disponibilité de service s'approchant de la perfection. L'indice de disponibilité moyen est de 99,93 points, ce qui représente un taux de réussite d'accès aux sites qui étaient testés dans le cadre du comparatif de 99,67 %.

Integra a également présenté un indice de performance situé parmi les meilleurs, avec une valeur moyenne de 97,17 points, ce qui représente un temps d'accès aux sites de 28 millisecondes. Il faut toutefois noter que la performance d'accès de l'hébergeur s'est progressivement dégradée sur l'ensemble de l'année, passant de 20 ms environ en janvier 2009 à 33 ms en décembre.

⁽¹⁾ Interoute a intégré le classement des hébergeurs en environnement haute disponibilité le 22 juillet 2009 et ne peut, en conséquence, pas être positionné sur l'année

Risc Group se présente comme le dauphin, en étant le seul hébergeur à pouvoir accompagner le leader au-delà des 99 points, mais en ayant connu un parcours un peu plus chaotique. Risc Group doit essentiellement sa très bonne note annuelle aux excellentes performances enregistrées sur le premier trimestre 2009, qui lui ont d'ailleurs permis d'occuper la tête du classement durant 3 semaines, en février. Sur la fin de l'année, quelques incidents ont dégradé son indice de disponibilité, l'obligeant à finir le dernier trimestre au 8^{ème} rang.



Ecritel complète le podium, au coude à coude avec Orange Business Services.

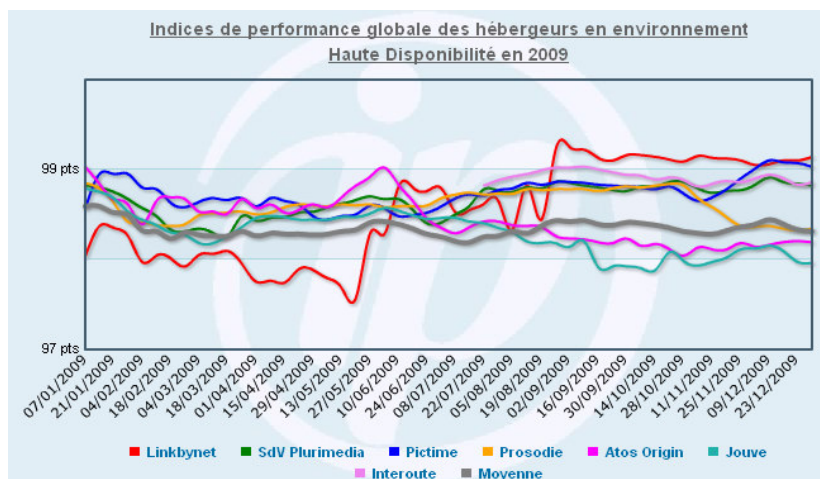
Les performances d'Ecritel se sont fortement dégradées durant les mois d'été en raison d'incidents ponctuels mais majeurs, très pénalisants. L'hébergeur a retrouvé ses indices habituels dès le mois de septembre, puis a continué à progresser sur le dernier trimestre, parvenant à se rapprocher des indices de Integra sur le mois de décembre.

Orange Business Services a, de son côté, connu une évolution bien différente. L'hébergeur a enregistré ses meilleurs indices durant le mois de juin, mais a vu ses performances se dégrader

lentement, mais sans discontinuer, durant le deuxième semestre. Sur les deux derniers mois de l'année, son indice de qualité globale est à peine supérieur à celui de la moyenne de l'ensemble des acteurs.

Quelques hébergeurs ont débuté l'année difficilement, avant de se reprendre et progresser parfois de manière assez spectaculaire.

Linkbynet a ainsi fortement amélioré ses performances durant le printemps, puis au cours de l'été, parvenant à stabiliser son indice de qualité globale au-delà de 99 points depuis le mois d'août,



réussissant même à s'emparer du fauteuil du leader durant les deux premières semaines de septembre.

Sur l'ensemble des 6 derniers mois de l'année, ses belles performances lui permettent de se positionner sur la deuxième marche du podium.

SdV Plurimedia a connu un premier semestre en dents de scie, s'éloignant puis se rapprochant

successivement des performances moyennes de l'ensemble des hébergeurs, mais a réussi à fortement améliorer ses performances et à les stabiliser sur le reste de l'année.

Après un très bon mois de janvier, Pictime a vu ses performances s'étioler sur le reste du premier semestre, jusqu'à flirter avec les indices moyens du classement. Un premier rebond est observé au début de l'été, avant une forte amélioration constatée durant le 4^{ème} trimestre. L'indice de qualité globale de l'hébergeur nordiste dépasse même les 99 points en novembre et décembre, lui permettant de s'imposer dans le haut du classement.

D'autres hébergeurs, tels Prosodie, Atos Origin ou Jouve ont connu des parcours différents, terminant plus difficilement une année qui avait pourtant plutôt bien commencée.

Parce qu'il a intégré le classement en cours d'année, le 22 juillet précisément, Interoute ne peut pas paraître dans le classement annuel. Ses performances sont toutefois très honorables, et un classement qui serait établi sur les 6 derniers mois de l'année verrait cet hébergeur positionné 4^{ème}, à deux centièmes de point seulement d'une place sur le podium.

Solution Serveur Dédié

Rang	Solution Serveur dédié
1	Planet-Work
2	MagicOnline
3	Ikoula
4	Mailclub
5	OVH
6	Amen
	Moyenne globale

Planet-Work et Magic Online n'ont laissé le soin à personne d'autre d'occuper le fauteuil de leader durant cette année 2009. Planet-Work s'est emparé de la tête à 34 reprises, tandis que les 18 autres classements, essentiellement regroupés sur le dernier trimestre, ont vu Magic Online positionné sur la plus haute marche.

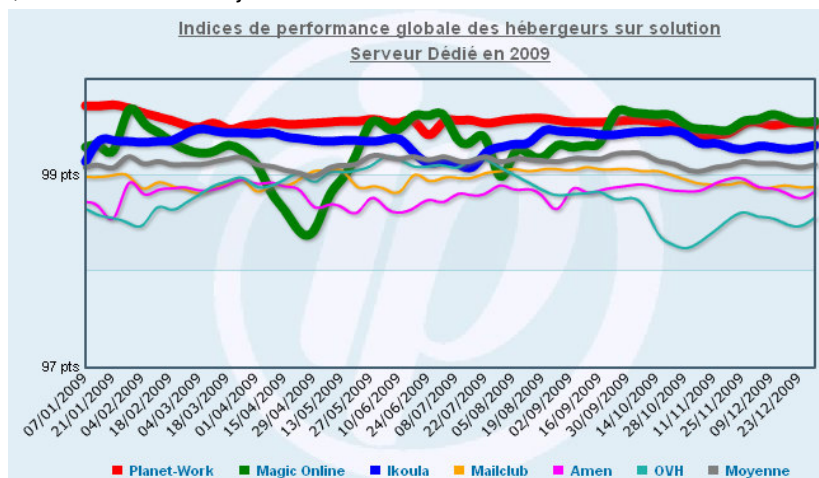
C'est donc logiquement que l'on retrouve ces deux hébergeurs occuper les deux premières places du classement annuel. Les profils de performances observés sur l'année sont toutefois très différents. L'amplitude des résultats obtenus par Planet-Work est très faible, avec un indice de qualité globale qui a varié de seulement 3 dixièmes de point sur l'ensemble de l'année, la note maximale ayant été obtenue en janvier et la note minimale durant le mois de novembre. C'est donc

une prestation particulièrement réussie par Planet-Work, qui parvient à montrer d'excellentes performances sur l'ensemble des classements.

Le parcours de Magic Online a été beaucoup plus chaotique. Alors que l'hébergeur se rapprochait à quelques petits centièmes de point des meilleures performances de Planet-Work, à la fin du mois de janvier, des incidents ont progressivement dégradé ses notes entre février et avril, l'obligeant à reculer jusqu'à la dernière place du classement. Les incidents passés, Magic Online a retrouvé des performances bien meilleures, parvenant à remonter rapidement dans la hiérarchie, s'emparant même de la tête durant 3 semaines, à la fin du mois de juin.

Les mois d'été ont de nouveau été plus difficiles, avec une nouvelle dégradation de l'indice de disponibilité. Depuis la fin du mois de septembre, l'hébergeur présente invariablement la meilleure performance globale.

Grâce à la stabilité de ses performances tout au long de l'année, Ikoula complète le podium du classement annuel, à 3 centièmes de point seulement de Magic Online. Ce résultat final est également très logique, puisque cet hébergeur a été classé 51 fois sur le podium en 2009 : 25 fois sur la deuxième marche, 26 fois sur la troisième.



C'est également une performance particulièrement stable dans le temps qui permet à Mailclub d'emmener la deuxième partie du tableau. Si l'hébergeur marseillais montre un indice de disponibilité exceptionnel, souvent proche de la perfection, il est pénalisé dans ce classement par son éloignement géographique qui dégrade le temps d'accès aux sites web qu'il héberge.

Bien que ses infrastructures soient situées en région parisienne, c'est également la lenteur de ses temps d'accès qui pénalise Amen par rapport à ses confrères. Il faut toutefois relativiser cette dernière place, avec un indice de qualité globale qui atteint tout de même 98,5 points sur 100 possibles.

En conclusion, l'année a été largement dominée par deux acteurs, Integra et Planet-Work, dont les performances stables ont permis de systématiquement figurer sur l'une des deux marches du podium de leurs classements respectifs durant ces 52 semaines.

Les baisses de performances enregistrées par les hébergeurs en 2009, lorsqu'elles existaient, étaient généralement ponctuelles et liées à des incidents localisés, certes très pénalisants pour les clients hébergés, mais avec la quasi certitude d'un rapide retour à une situation « normale ».

Si les classements positionnent les hébergeurs de la première à la dernière place, il est très important de noter que les performances relevées sont globalement très proches les unes des autres, démontrant les efforts réalisés par l'ensemble de la profession pour proposer un service de grande qualité.

Pour aller plus loin...

Les classements sont mis à jour une fois par semaine, le mercredi, et accessibles aux adresses :

- <http://pro.01net.com/rub/01net-pro/10403/01net-pro/indicateurs-/hebergeurs-environnement-haute-disponibilite/>
- <http://pro.01net.com/rub/01net-pro/10042/01net-pro/indicateurs-/hebergeurs-serveurs-dedies/>

La méthodologie complète peut être téléchargée à l'adresse :

- http://pro.01net.com/img/ip-label/methodo_hebergeurs_v2r2-1.pdf