



RAPPORT D'ACTIVITES

ANNÉE 2017

AFUTT

- Siège social : 1, Avenue de Brezin, 92430 Marnes-la-Coquette
- Bureau et courrier : 17 Rue de l'Amiral Hamelin, 75016 PARIS

www.afutt.org  [@afutt_fr](https://twitter.com/afutt_fr)  [Groupe LinkedIn AFUTT](#)



SOMMAIRE

Avant-propos	3
Comment sommes-nous organisés ?	4
ORGANIGRAMME.....	4
LE COLLEGE DES CONSEILLERS	4
Les clubs thématiques	5
Le site web de l'AFUTT	6
CTPI	8
AIDE AUX ADHERENTS.....	8
L'OBSERVATOIRE DES PLAINTES ET INSATISFACTIONS	8
Le TOP 5 des litiges en 2017	9
Le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique	10
Relation client	11
LA PARTICIPATION AU DEBAT PUBLIC	12
Itinérance « comme à la maison » dans l'espace européen	12
Lutte contre les pratiques frauduleuses (sur les N° surtaxés)	12
e-Privacy	13
Code européen des télécoms	13
Le Club QOSTIC	13
ÉTUDE DE QUALITE DES OFFRES INTERNET PAR SATELLITE.....	14
ÉTUDE PORTANT SUR L'ÉVOLUTION DE LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE QoS.....	14
PLACE DE L'UTILISATEUR DANS L'ÉCOSYSTEME NUMERIQUE DE DEMAIN	14
LE CLUB CRESTEL	15
LE GUIDE PEDAGOGIQUE A L'ATTENTION DES TPE/PME.....	15
ÉVOLUTION DES OFFRES SUR FIBRE OPTIQUE MUTUALISEE.....	16
TRAITEMENT DES PLAINTES ET MEDIATION.....	16
ÉLEMENTS PROSPECTIFS	16
LA FIN DU RTC	17
LE CLUB TERRANUM	17
LIVRE BLANC : LA NOUVELLE MOBILITE	17
QUALITE ET DEPLOIEMENT DES INFRASTRUCTURES NUMERIQUES SUR LE TERRITOIRE	19
ÉCHANGES AVEC L'ÉCOSYSTEME TELECOMS	20

L'année 2017 aura été marquée en France par l'élection d'Emmanuel Macron à la présidence de la république et la mise en place d'un nouveau gouvernement.

Les nouvelles équipes dirigeantes en charge du numérique, bien que dispersées au sein de 4 entités (le secrétariat d'état au numérique, le ministère de l'Industrie, le ministère de la cohésion des territoires, auxquelles on doit ajouter l'ARCEP) ont eu le mérite de porter un regard neuf sur les enjeux de l'aménagement numérique du territoire et le courage d'engager une analyse critique du plan France Très Haut Débit et de ses effets.

Ainsi, au cours de 2 conférences nationales des territoires (juillet et décembre 2017) le gouvernement et les parties prenantes ont cherché à tracer une voie plus pragmatique en acceptant dans certains cas et pour un temps les options intermédiaires de montée en débit ou d'utilisation de technologies radio. Dans le même temps, un accord avec les opérateurs mobile a été négocié afin de tenter de rattraper le retard français en matière de déploiement des services de téléphonie et d'internet mobile. Ces inflexions répondent aux attentes des utilisateurs et s'alignent en grande partie sur les constats et les propositions de l'AFUTT.

Tout au long de l'année nous avons fait entendre la voix des utilisateurs sur ce thème fondateur pour notre association, celui du développement de services de télécommunications fixe et mobile de qualité, pour tous et à un juste prix. Nous avons notamment établi et mis à signature un Manifeste en 5 points afin de peser plus encore dans les débats, et avons organisé avec des associations partenaires une grande conférence-débat afin d'apporter un éclairage différent et indépendant sur ces sujets.

Fidèle également à notre vision d'un marché des télécoms pour tous, soucieux à la fois de satisfaire les usages personnels mais aussi professionnels, nous avons pris toute notre part à la réalisation d'un guide pédagogique à l'attention des TPE, PME, conjointement avec l'ARCEP et la CPME.

Nous sommes fiers d'avoir été mandatés fin 2017 par l'ETSI, l'Institut européen des télécoms, pour conduire une réflexion sur l'impact des réseaux de nouvelle génération (tel que la 5G mobile) sur le consommateur, et s'assurer de sa capacité à maîtriser et configurer en toutes circonstances les nombreux services qui lui seront proposés.

Soutenir l'AFUTT c'est participer à l'édification d'une économie numérique performante et attentive aux besoins et attentes des utilisateurs à titre privé ou professionnel.

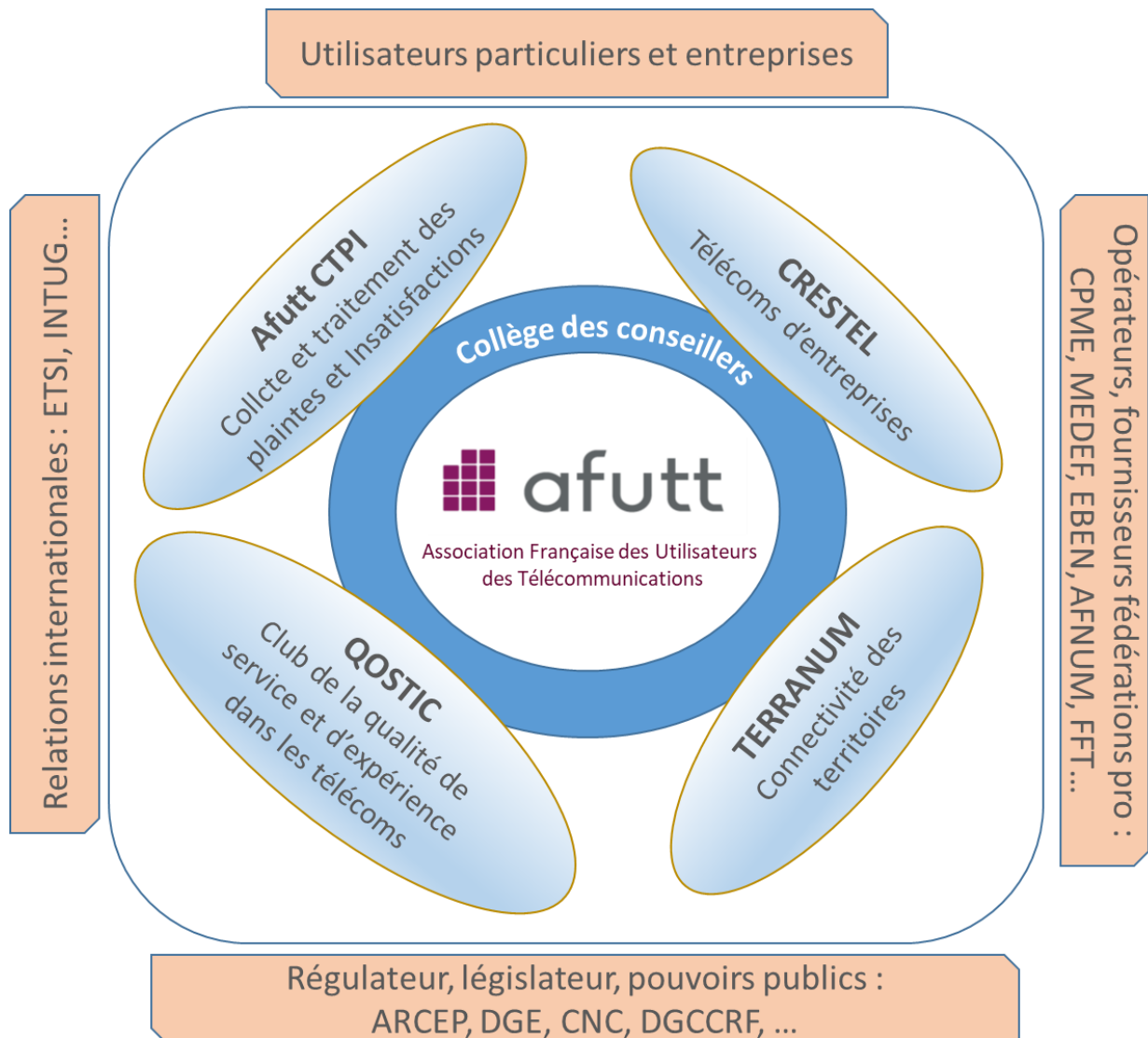
Le Président Bernard DUPRE



COMMENT SOMMES-NOUS ORGANISES ?

Organigramme

L'organisation générale de l'association est exposée dans le schéma suivant.



A Noter : L'opération de réintégration administrative du club CRESTEL au sein de l'AFUTT Décidée en 2016 a été rendue effective en février 2017.

Le Collège des Conseillers

L'ensemble des activités de l'AFUTT est réalisé grâce au concours bénévole de nos conseillers aux compétences très complémentaires et qui assurent la mise en œuvre de nos 5 chantiers prioritaires, tels que définis dans notre Manifeste. Ils constituent également les forces vives pour le pilotage et l'animation de nos clubs thématiques : CTPI / CRESTEL / QOSTIC / TERRANUM.

Le collège des conseillers contribue également à nourrir nos réflexions et nos prises de positions sur les sujets qui font l'actualité de notre secteur.

Les conseillers assurent, en fonction de leur compétences et intérêts notre représentation dans les instances de concertation et élaborent nos contributions aux consultations publiques, nombreuses dans le secteur.

Ils permettent à l'AFUTT de s'interfacer avec l'ensemble de l'écosystème du marché des télécommunications : pouvoirs publics nationaux ; collectivités territoriales, fournisseurs de produits et services, fédérations professionnelles instances de normalisations, associations de consommateurs, relations internationales.

Le collège des conseillers de l'AFUTT est composé de 17 membres.

L'ensemble des activités des conseillers a représenté, en 2017 près de 750 jours de travail, soit environ 420 000 euros de bénévolat valorisé.

LES CLUBS THEMATIQUES

Afin de couvrir et traiter avec les meilleurs experts les différents sujets qui entrent dans le champ de ses activités, L'AFUTT, comme indiqué dans l'organigramme général, s'est organisée en quatre grands clubs ou communautés thématiques :



Un groupe de conseillers fidèles et très actifs travaille tout au long de l'année au recueil et à l'analyse des plaintes et insatisfactions reçues à l'AFUTT.

Ce groupe produit un observatoire annuel, le top 10 mensuel, et rédige les fiches conseils. Il est en relation avec les autres associations de consommateurs, la DGCCRF, le Conseil National de la Consommation (CNC), le Médiateur des télécommunications, et avec les services consommateurs des opérateurs.



Le club CRESTEL identifie et étudie les attentes et besoins des entreprises, petites et grandes, et agit pour faire évoluer le marché des télécommunications d'entreprise dans un sens plus favorable aux utilisateurs professionnels. Il rédige des guides pédagogiques, des fiches conseil spécifiques, et informe sur les actualités et événements dans ce secteur.

Il est en relation avec les instances et entités qui composent l'écosystème de ce marché : MEDEF, CPME, CCI, les fédérations professionnelles EBEN et CDRT, et au plan international avec ses homologues au sein de l'INTUG.



QOSTIC

Le club QOSTIC est un lieu de réflexion, d'échanges et de veille pour le développement d'un consensus sur les critères et moyens de mesure de la qualité de service et d'expérience dans le secteur des télécommunications fixe et mobile.



TERRANUM

Créé au cours de l'année 2016, le club TERRANUM a pour objectif d'étudier l'évolution de la connectivité fixe et mobile sur le territoire en fédérant toutes les parties prenantes afin de se donner collectivement les moyens d'analyses et d'actions pour permettre la montée en débit et l'extension des couvertures.

LE SITE WEB DE L'AFUTT

Ce site présente l'ensemble des activités de l'AFUTT.

Il permet notamment de déposer une plainte ou insatisfaction ; de prendre connaissance de notre manifeste et de le signer, de s'informer sur l'actualité des télécoms décryptée par l'AFUTT ; de tester le débit de sa liaison Internet ; d'accéder et de télécharger nos publications ; d'adhérer et lire nos fiches conseils

Le site AFUTT : **98 378 visiteurs uniques / 1 491 007 pages vues en 2017**

Version PC

afutt association française des utilisateurs de télécoms en France

Défend et informe les consommateurs
Fixe - Mobile - Internet - TV

Adhérents | Nous contacter

J'adhère

Actualités
Fin des factures douloureuses en itinérance hors de Métropole
Se déplacer dans un autre pays avec son Téléphone mobile est toujours un peu ardue en raison de l'incertitude qui pèse sur la facture téléphonique en retour.
> Bonne nouvelle, depuis le 1er mai 2016 les appels passés sur le territoire européen (l'ensemble des 28 pays de l'Union européenne) sont à la baisse. Concrètement, les frais d'itinérance sont plafonnés (en hors taxes) à 5 cents la minute par appel passé, 2 cents par SMS envoyé et 5 cents par mégabit de données mobiles. Des valeurs sont des maximums votre opérateur pouvant proposer des offres plus avantageuses voire l'intégration des appels dans le forfait pour certaines destinations. Dans le même temps, donc au 1er mai, est rendue effective la suppression totale (à l'exception notable du trafic data) de l'itinérance pour les DOMTOM décidée en décembre dernier! >>>En savoir plus

L'AFUTT publie son observatoire des plaintes et insatisfactions 2015
L'AFUTT publie les résultats de son observatoire portant sur les secteurs fixe, mobile et Internet pour l'année 2016. >>>Lire la suite

Un atelier sur deux exemples illustrant la pratique de la confiance numérique
Notre partenaire, la fédération des Tiers de Confiance (FNTC) organise le 7 avril un atelier au salon Documentation sur les thèmes suivant :
- Cloud et Archivage électronique : Question de confiance?
- Dans le contexte de l'économie digitale, la relation client tend à se dématérialiser. Côté client ou consommateur, se pose la question de la gestion de son identité...
- Le bulletin de paie dématérialisé généralisé et le coffre-fort électronique du salarié
La réforme du code du travail prévoit que les bulletins de paie pourront être remis sous forme électronique, par défaut. >>>Lien vers le salon Documentation

Conférence de presse de l'Observatoire des plaintes et insatisfactions
Le 30 mars 2016 à 10h30, l'AFUTT présentera son 16e Observatoire des plaintes et

Vous avez un problème de :
> facturation,
> contrat,
> litige,
> qualité de fonctionnement,
> qualité de service,
> pratique commerciale abusive, ...
Cliquez ici

Le Top 10 des plaintes
Avril 2016
1- Réalisation contrat 46,7%
2- Facturation 11,6%
3- Qualité de fonctionnement 41,7%
4- Appels/messages non désirés
5- Interruption de service
>>> pour en savoir plus

Les Publications
Internet
Mobile
Fixe
Les Fascicules
Vous rencontrez des problèmes dans l'un des domaines suivants ?
Les fascicules de l'AFUTT vous apportent les informations nécessaires
Observation des modalités et performances d'accès à Internet
La base de cette étude est constituée par les informations collectées par l'outil Cloud

Sur mobile

afutt association française des utilisateurs de télécommunications

Vous rencontrez des difficultés avec votre opérateur télécom ?

Vous souhaitez témoigner dans l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT

OU

Consulter notre site AFUTT (Version classique)

OU

Participer à notre campagne d'évaluation de la qualité des services Internet

A noter : **ce site a fait l'objet d'un vaste travail de modernisation en 2017. La nouvelle version est en ligne depuis fin juin 2018**

Le site se présente désormais comme ceci :

The screenshot shows the Afutt website homepage. At the top left is the Afutt logo. The navigation menu includes 'L'AFUTT', 'L'observatoire', 'Actualités / Publications', and 'Contact'. On the right, there are buttons for 'Particuliers' and 'Pros'. Below the navigation is the text 'Association française des utilisateurs de télécommunications'. The main banner features social media icons and the text 'DÉFENDRE ET INFORMER LES UTILISATEURS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS'. Three call-to-action buttons are present: 'Témoignez votre insatisfaction', 'Adhère pour consulter nos fiches conseil', and 'Signez notre Manifeste et agissez avec nous'. Below the banner is a grid of six content blocks:

- Pas de réseau mobile**: Article about mobile network availability and quality. Date: 29 mai 2018.
- L'AFUTT prend position sur la feuille de route 5G**: Article about Afutt's stance on the future of mobile networks in France. Date: 01 mars 2018.
- Comment mieux téléphoner...**: 'FICHE DU MOIS' article.
- Découvrez Qostic**: Article about Qostic.
- Mesurez votre débit internet**: Article about measuring internet speed.
- Découvrez l'observatoire 2017**: Article about the 2017 observatory.
- Assises du THD**: Article about THD meetings.
- Fin des zones blanches ? Nième promesse**: Article about white zones.
- Top 10 des**: Article about the top 10 of the month (May 2018).

Aide aux adhérents

Pour ses adhérents, l'AFUTT publie des fiches conseil, régulièrement actualisées et augmentées.

Elles aident à répondre aux principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifiées par le recueil permanent des plaintes et insatisfactions dans le secteur du fixe du mobile et de l'Internet.

Ces fiches synthétisent le savoir-faire de l'association en matière de traitement des réclamations, et apportent une aide dans l'analyse des droits des plaignants et sur les démarches à suivre pour les faire valoir.

En 2017 l'Afutt a poursuivi l'enrichissement de ces fiches en ajoutant 4 fiches aux 28 préexistantes, soit un total porté à 32 fiches consultables sur le site afutt.org.

➤ **55% des plaignants consultent la fiche conseil qui leur est proposée pour les aider.**

L'AFUTT a également régulièrement mis à jour les fiches d'information standardisées que les opérateurs ont obligation de produire pour chacune de leurs offres.

Les consommateurs peuvent trouver en un seul endroit, sur le site de l'Afutt, l'ensemble de ces fiches qui présentent les caractéristiques essentielles des offres sous un même format, ce qui en favorise la comparaison. Depuis l'avis du CNC de fin 2015, ces fiches sont désormais complétées par des informations, standardisées également, portant sur les services clients proposés et sur les engagements pris en matière de SAV.

L'Observatoire des plaintes et insatisfactions

Sur son site internet, l'AFUTT recueille les plaintes et insatisfactions dans le secteur des télécommunications fixe et mobile, depuis de nombreuses années.

En 2017 l'Afutt a reçu, traité et analysé 5183 témoignages d'insatisfactions de la part des utilisateurs des services fixe mobile ou internet du marché Français.

30% des plaintes sont adressées à l'AFUTT par smartphone (via une webapp optimisée pour la saisie sur petit écran).

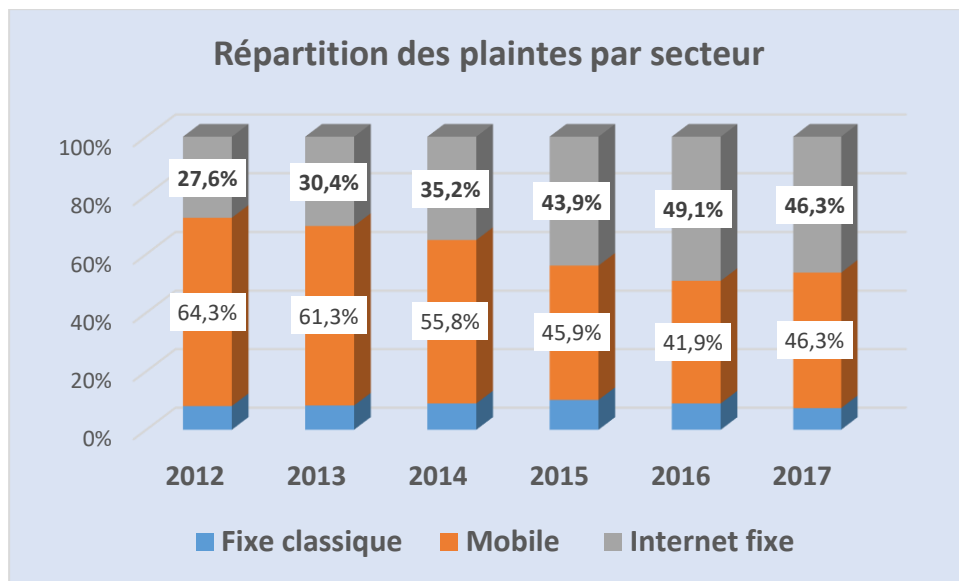
Ces témoignages d'insatisfaction nous permettent par l'analyse et la comparaison avec les années précédentes, d'identifier les anomalies nouvelles ou récurrentes et leurs causes et d'orienter les interventions de l'AFUTT auprès des opérateurs et des pouvoirs publics. Dans plusieurs cas particulièrement douloureux pour les utilisateurs, l'AFUTT intervient auprès des opérateurs pour obtenir réparation ou un arrangement commercial.

Pour le recueil des plaintes et pour ses analyses l'AFUTT a identifié, à ce jour, **120 types différents d'insatisfactions, classés en 20 principaux motifs** et répartis sur l'ensemble des opérateurs du marché français (opérateurs de réseau ou opérateurs virtuels).

Un dossier a été constitué, consultable sur le site web de l'AFUTT ([Observatoire des plaintes 2017](#)) qui décrit précisément la situation en 2017, en terme de volume de plaintes reçues par secteur: Fixe classique (téléphonie sans box), Internet fixe (services de téléphonie, internet et télévision sur box), Mobile (téléphonie et internet mobile). Nous déterminons les indices de conflictualité des principaux opérateurs, et faisons émerger les principaux motifs de plaintes.

La comparaison avec les résultats des années antérieures constitue l'une des informations les plus précieuses.

Après deux années de forte hausse dont celle historique de 2016, le nombre de plaintes continue d'augmenter de 3,2% en 2017. Cette hausse provient du secteur « Mobile ». Le graphe ci-après trace l'évolution de la répartition des plaintes entre les secteurs ces dernières années.

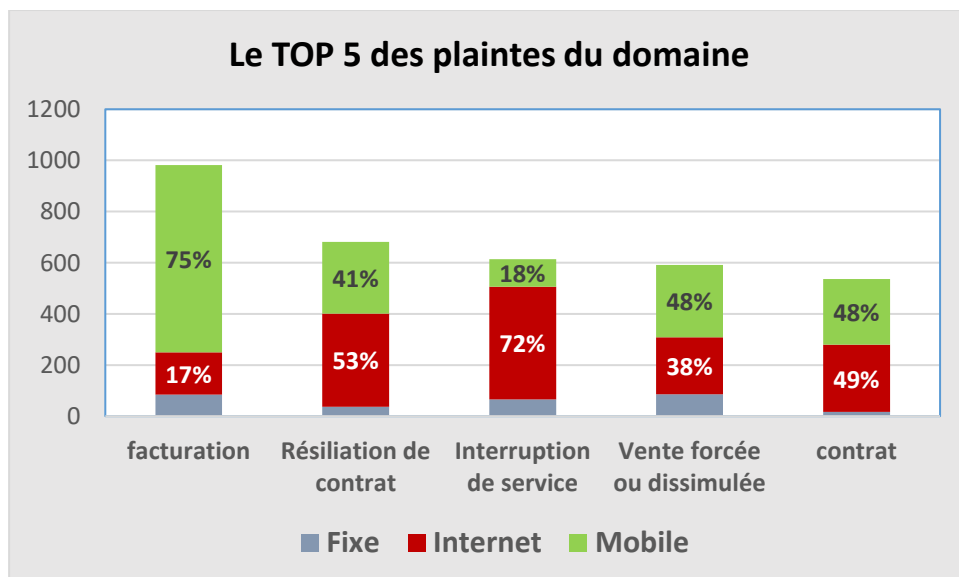


En 2017, les secteurs « Internet fixe » et « Mobile » apportent le même taux de plaintes. Cette croissance fut de 37% en 2016 ; elle est de 14% en 2017 tandis que le secteur « Internet fixe » connaît une baisse de volume de 2,7%.

Il faut retenir cependant qu'avec un quart des clients du domaine des Communications Electroniques (CE), le secteur « Internet fixe » reste le plus « conflictuel ».

Le TOP 5 des litiges en 2017

Quels sont les principaux types de litiges recensés à l'Afutt en 2017 ? Le graphe ci-après donne le TOP 5 des litiges enregistrés en 2017 avec la répartition entre les secteurs.

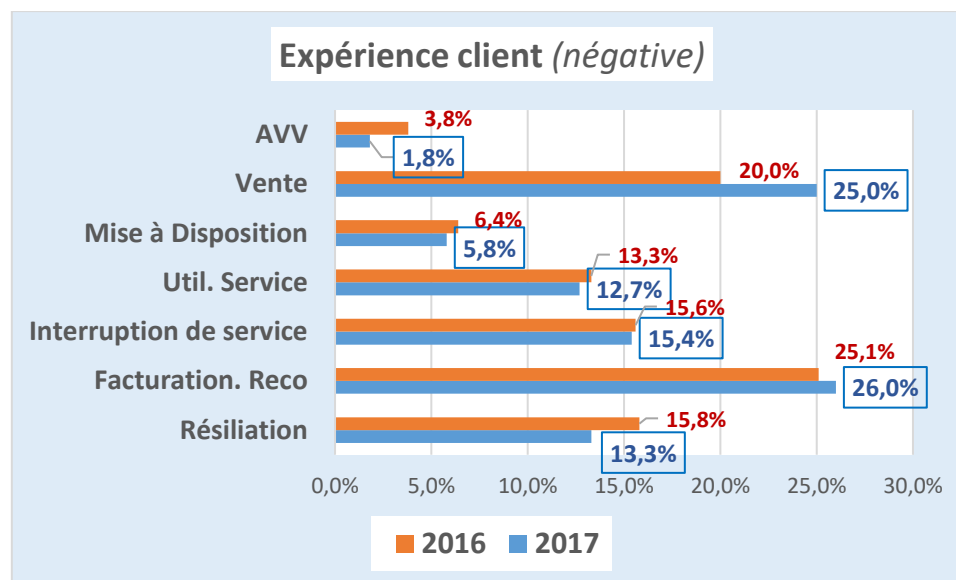


Comme chaque année les litiges portant sur la facturation prédominent (près de 1000 litiges). Le secteur « Mobile » apporte les $\frac{3}{4}$ des plaintes. Le secteur « Internet fixe », majoritaire pour « contrat » et « résiliation de contrat », prédomine largement pour « interruption de

service ». Ce score confirme que sur ce secteur la qualité du service reste médiocre. Les « ventes forcées ou dissimulées » en émergence depuis quelques années entre au TOP 5 en 2017.

Le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique

L'Afutt se propose d'illustrer le vécu des utilisateurs en 2017 à partir de l'ensemble des plaintes enregistrées. Pour représenter ce vécu et mettre en évidence les points de souffrance, les conflits sont regroupés par situation sur le parcours client: *l'avant-vente, la vente, la mise à disposition, l'utilisation du service, les interruptions de service, la facturation avec le paiement et le recouvrement-contentieux* puis la rupture de la relation : *la résiliation du contrat* (voir le détail au nota 1 ci-dessous).



Comme chaque année les deux moments les plus conflictuels correspondent à l'étape du règlement de la prestation (« **Facturation, Paiement, Recouvrement et Contentieux** » -FPRC) avec les conséquences qui s'ensuivent fréquemment : coupure du service, résiliation... et à l'étape « **vente** ».

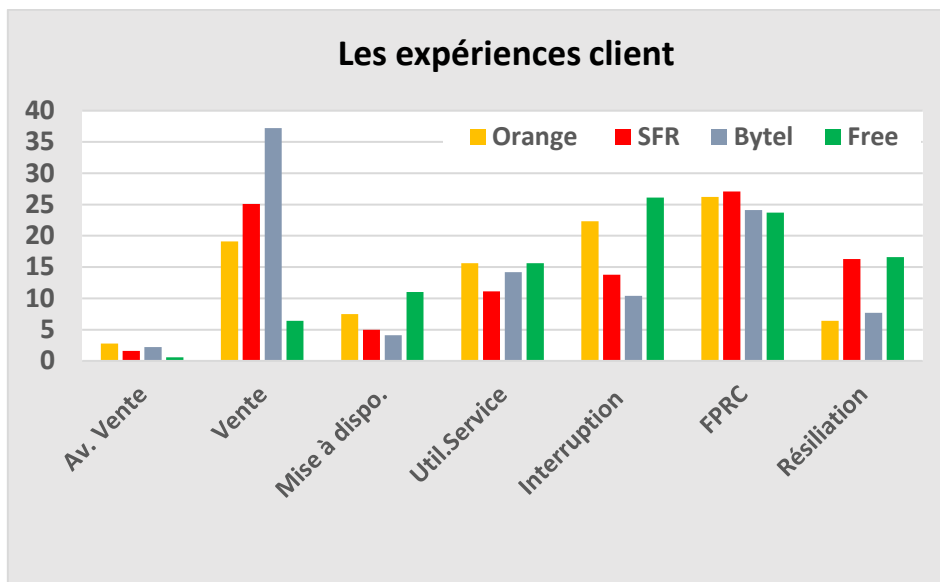
L'étape « FPCR », au même niveau qu'en 2016, apporte 26% des litiges, la séquence « facturation » proprement dite étant la plus litigieuse. **L'étape « vente » avec 25% des litiges est nettement plus conflictuelle que les deux années précédentes** essentiellement dans le secteur « Mobile ». A la conséquence, qui perdure, de l'ambiguïté et de la complexité des offres dans un contexte de concurrence exacerbée, s'ajoutent cette année des changements de conditions générales ou des augmentations de tarif unilatérales de nombreux contrats et une forte multiplication des ventes « forcées ou dissimulées » (+51% par rapport à 2016). Les offres promotionnelles dans ce contexte, apportent également leur lot de déception.

Pour illustrer la croissance, le nombre de cas entrant dans l'étape « vente » augmente encore de 30% en 2017 après une augmentation de 120% entre 2014 et 2016 !

A l'étape « résiliation », le niveau de conflits baisse de 2,5 points (-6,5% en volume) après la forte croissance observée en 2016.

Enfin les scores des autres étapes varient peu.

Les vécus comparés des utilisateurs chez chaque opérateur peuvent se lire sur le graphe qui suit (ordonnée exprimée en%).



Relation client

Au-delà de l'efficacité opérationnelle technique, attente première du client, il lui faut un parcours fluide, de l'attention, de la compréhension lorsqu'il rencontre une difficulté. Les services de back office des opérateurs, d'après les descriptions des utilisateurs plaignants ont encore de grandes marges de progrès. Ils semblent parfois « dépassés » : problèmes d'accès, de compétence, d'écoute, de marge de manœuvre... et parfois de langue pour certains services clients offshore ! Beaucoup de promesses de rendez-vous ou de remboursement non tenues sont citées.



Conférence de presse du 29 mars 2018,
lors de la publication de l'observatoire 2017

La participation au débat public

L'Afutt participe aux travaux du CNC (Conseil National de la Consommation) lorsque les sujets traités relèvent du secteur des communications électroniques.

L'AFUTT est membre du comité consommateur de l'ARCEP, et en contact avec la DGCCRF, le médiateur des télécommunications, l'INC et les associations de consommateurs.

Les experts de l'AFUTT sont également en relation, en tant que de besoin avec les services consommateurs des 4 principaux opérateurs du marché français.

Parmi les faits marquants traités au cours de l'année 2017 par la communauté CTPI, on peut citer :

Itinérance « comme à la maison » dans l'espace européen

Après plusieurs années de réductions progressives des frais d'itinérance pour les communications mobiles passées dans l'espace européen, ceux-ci ont été complètement supprimés au 15 juin 2017.

C'est un progrès considérable demandé de longue date par l'AFUTT et l'INTUG, la fédération Internationale d'utilisateurs avec laquelle nous avons travaillé sur ce dossier. Cette suppression a montré a posteriori combien les utilisateurs étaient contraints dans leurs usages, puisque la consommation de data mobile à travers l'Europe a "explosé" : + 435% entre l'été 2016 et l'été 2017 selon les chiffres du BEREC (l'organe des régulateurs européens).

Toutefois les utilisateurs doivent rester vigilants, car dans certaines circonstances, la réglementation ne s'applique pas. Par exemple au cours de l'été 2017, les appels passés depuis un bateau traversant la méditerranée entre la métropole et la corse, ont été lourdement facturés par certains opérateurs, au motif que l'acheminement des communications s'était effectué par satellite et non sur réseau terrestre.

Par ailleurs, si l'abonné passe plus de la moitié du temps en dehors de la France, sauf pour les travailleurs transfrontaliers, l'opérateur pourra vous demander de régulariser votre situation

Lutte contre les pratiques frauduleuses (sur les N° surtaxés)

Nous avons salué la décision de l'ARCEP en faveur de Free qui a mis en place des mécanismes de protection contre les risques associés aux numéros surtaxés, jugés par le régulateur comme raisonnables et proportionnés :

- Un mécanisme de suivi des numéros surtaxés, permettant l'identification des numéros faisant l'objet d'un taux d'impayés très élevé de la part des utilisateurs
- Une absence de prestation de garantie de paiement des impayés, lorsque ceux-ci dépassent un certain seuil pour un numéro donné, à l'acteur exploitant ce numéro
- Un mécanisme de suspension de l'accès aux numéros surtaxés ayant des taux d'impayés très élevés.

L'Afutt a incité les autres opérateurs à adopter la même attitude qui n'est toutefois que partiellement satisfaisante :

En effet, le principe même de recouvrement par l'opérateur de la totalité des coûts (C+S, c'est-à-dire communication et service), n'est pas remis en cause.

C'est donc une décision qui vise à régler les problèmes des acteurs entre eux, en révisant en particulier les coûts du risque d'impayés actuellement répartis sur tous les éditeurs (frais pour peines et soins) pour les moduler en fonction des niveaux d'impayés, mais **SANS UNE VISION CONSOMMATEUR** lequel subira encore les pressions à payer de son opérateur au moins jusqu'à ce que le numéro soit bloqué (précisément parce qu'il y aura trop d'impayé et de contentieux !)

e-Privacy

Au cours de l'année 2017 l'Afutt a participé aux concertations relatives au projet e-Privacy qui vise à compléter les orientations du RGPD (règlement Général de Protection des Données), dans le secteur spécifique des communications électroniques.

Il est vrai que le domaine dit « de la correspondance privée », dans lequel se trouve historiquement le courrier postal mais aussi le téléphone, et qui s'est diversifié ensuite avec la messagerie électronique notamment, impose à l'évidence, le respect de la confidentialité des informations échangées entre les personnes. C'est même ce qui distingue le domaine des échanges interpersonnels de celui de la communication publique.

A cet égard, le cas des réseaux sociaux qui différencient bien les publications destinées aux amis de celles consultables par le public constituent une bonne illustration de cette distinction, en finalité et juridiquement.

Mais doit-on faire peser des contraintes supplémentaires sur les opérateurs télécoms et FAI par rapport aux autres acteurs du numérique simplement soumis au RGPD ? Et quel serait le contenu de ces dispositions particulières ? Nous avons fait des propositions en matière de gestion des annuaires sur le principe de l'optin généralisé et la granularité des informations rendues publiques à la main des abonnés ainsi que sur le problème des appels non sollicités et non désirés (télémarketing de toute sorte) afin qu'une solution efficace soit enfin trouvée dans le cadre de cette réglementation.

Code européen des télécoms

Au cours de l'année 2017 l'Afutt a participé aux concertations relatives au projet de révision du cadre réglementaire européen des télécommunications, qui devrait monter en hiérarchie de droit en prenant le statut de code européen.

Ce projet en gestation depuis septembre 2016, fait l'objet d'un trilogue (commission / parlement / conseil) ce qui conduit à des compromis délicats, et une forte activité de lobbying, les points de vue de chacune de ces entités pouvant être différents sur certains points.

Deux dimensions sont particulièrement neuves et fortes : l'extension du champ de la régulation aux OTT, dit également opérateurs de contournement, (avec les services de type Skype, WhatsApp, FaceTime, Hangout, etc.) et l'orientation vers une régulation dite maximale, c'est-à-dire que les états membres ne pourraient pas décider d'aller au-delà (ni en deçà comme auparavant bien sûr).

LE CLUB QOSTIC

Ce Club unique en France et mis en place dès le début des années 2000 réunit tous les acteurs de la chaîne de valeur Télécoms, Internet et Système d'Information, désireux de voir progresser les notions de qualité de service : utilisateurs, industriels, opérateurs de services, universitaires et représentants des institutions concernées par ce thème. Il s'est donné comme objectif le développement d'un consensus entre ces acteurs sur la méthodologie d'évaluation de la qualité des services.

Au cours de l'année 2017 Qostic a organisé ses activités en relation avec les principaux chantiers du Manifeste de l'AFUTT, ce qui donne 3 axes de travail :

- Qualité des services
- Transparence des offres
- Amélioration de l'accès aux services mobiles

Par ailleurs, à la demande du CNES (Centre National d'Etudes Spatiales) QOSTIC a réalisé deux études :

- l'une portant sur la perception par les clients de la qualité des offres d'accès Internet par satellite
- l'autre sur l'évolution de la réglementation en matière d'obligation de qualité de service dans le secteur des télécoms

Étude de qualité des offres internet par satellite

Cette étude a été réalisée par enquête auprès de 91 utilisateurs situés dans toutes les régions de France et dans 39 départements différents. Ils habitent majoritairement en zone rurale (80%) et sont abonnés à 73% pour des usages résidentiels ; 22% ont un usage mixte privé/professionnel et 5% un usage exclusivement professionnel.

Par ailleurs 84 messages déposés sur des forums de discussion ont été analysés.

Le tiercé des motifs d'insatisfactions s'établit comme suit : 1) les FUP (fair use policies, c'est-à-dire les règles sur les usages) jugées peu claires ; 2) les débits jugés trop faibles et trop variables ; 3) les quotas de données dénoncés comme difficiles à suivre et à maîtriser.

Par ailleurs, 69% des personnes interrogées estiment que leur abonnement est cher. L'étude des verbatim montre que **c'est le rapport performance /prix qui pose problème** et conduit à une perception globalement négative des offres. A cela s'ajoute généralement le manque de choix alternatif. 59% ne pouvaient pas choisir une offre ADSL sur leur lieu de vie.

Au plan des usages, le surf sur le web, l'email, et les téléchargements sont majoritaires et conduisent à une expérience assez satisfaisante. Le téléphone, et la vidéoconférence sont peu utilisés en raison de la latence induite par le segment satellitaire qui dégrade l'expérience des communications en mode duplex ; le streaming, pour sa part, est utilisé à 64%.

Étude portant sur l'évolution de la réglementation en matière de QoS

Ce rapport fait un état des lieux complet de la réglementation pouvant s'appliquer au marché des télécoms en matière de qualité de service, et ajoute quelques considérations prospectives en la matière. Elle s'intéresse à l'ensemble des dispositions réglementaires européennes et françaises couvrant le domaine des communications électroniques, et plus largement tout texte encadrant les activités du numérique susceptibles de s'appliquer aux opérateurs de réseaux de télécommunications et/ou Fournisseurs d'Accès Internet.

Le rapport s'intéresse tout particulièrement aux obligations des opérateurs en matière d'information des consommateurs, de transparence des informations commerciales précontractuelles et contractuelles et d'engagement de niveau de service, et, par conséquent, fait, en tant que de besoin, référence au Code civil et au Code de la consommation tout autant qu'au code des postes et communications électroniques.

Place de l'utilisateur dans l'écosystème numérique de demain

Au cours de l'année 2017, le club QOSTIC de l'AFUTT a commencé à réfléchir sur l'impact sur les consommateurs que pourrait avoir l'évolution des architectures réseaux dans les années à venir, et a proposé à l'ETSI (Institut Européen des Télécoms) de conduire une task force sur ce sujet.

En effet, les réseaux de nouvelle génération (NGN) présentent des évolutions qui devraient permettre de proposer un large panel d'offres multi services que l'utilisateur serait en capacité de composer par lui-même à travers une interface personnalisée unique et global. Dans un environnement aussi complexe, il est nécessaire de fournir à l'utilisateur des informations claires et lui donner les moyens de faire des choix pertinents, à tout moment et en tous lieux en fonction de ses besoins présents, le tout de manière parfaitement personnalisée, car l'environnement numérique et les préférences des utilisateurs diffèrent d'un utilisateur à l'autre.

l'ETSI a retenu cette proposition en fin d'année 2017 et désigné l'AFUTT pour piloter cette vaste étude qui in fine produira des recommandations qui permettront de **faciliter l'usage des services numériques** dans l'environnement multicanal et flexible des réseaux de

nouvelle génération (NGN) dont les réseaux mobile de 5^{ème} génération (5G) constitueront prochainement les premières mises en œuvre.

La société du gigabit et hyperconnectée de demain doit faire une place centrale aux utilisateurs, leur garantir et même renforcer leur pouvoir de pilotage et de personnalisation des services de connectivité.

Le site QOSTIC

LE CLUB CRESTEL

Le club CRESTEL, adresse le marché des utilisateurs professionnels, petites ou grandes entreprises, institutionnels ou collectivités publiques.

Le marché du numérique est trop souvent perçu comme un marché de grande consommation qui se réduirait au développement du Triple Play et du smartphone.

Or, la part de consommation des produits et services numériques par les entreprises et les entités publiques représentent les $\frac{3}{4}$ des dépenses en la matière, loin devant le grand public donc, si l'on prend en compte les réseaux locaux (Ethernet), les services dans le cloud, les serveurs informatiques et les services d'hébergement, les firewall, les standards téléphoniques (PABX), les équipements et services de visioconférence, les Réseaux Privés Virtuels, etc...

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement au marché des abonnements téléphoniques, internet et mobile, ce marché est caractérisé par un jeu concurrentiel plus faible que sur le marché grand public : la part de marché de l'opérateur historique varie de 70 à 85% selon le segment considéré. Rien n'indique, loin s'en faut, que la situation puisse évoluer rapidement en la matière dans les années à venir.

Le Guide pédagogique à l'attention des TPE/PME

Pour lutter contre les freins qui apparaissent au changement d'opérateur, le CRESTEL a élaboré un guide pédagogique à l'attention des PME et TPE en collaboration avec l'ARCEP, la CPME et le MEDEF, rendu public en mai 2017.

Ce guide comporte les chapitres suivants :

- connaître ses besoins
- décoder le marché des télécoms
- choisir une offre
- s'engager
- mener le changement d'opérateur
- adopter les bons usages

En effet, les contacts du CRESTEL et les enquêtes montrent une certaine perplexité des décideurs devant les offres qui leurs sont faites, et une recherche d'aide et de conseils.

Évolution des offres sur fibre optique mutualisée

En 2017 Le CRESTEL a participé aux réflexions du régulateur sur le cas particulier des offres sur fibre optique pour les entreprises.

L'objectif est d'ajouter des engagements de délais d'intervention sur les raccordements mutualisés de type BLOM (Boucle Locale Optique Mutualisée), afin d'ouvrir ce marché à la concurrence, avec des offres moins coûteuses que celles proposées en FTTO (sur ligne fibre dédiée).

Fin 2017 l'ARCEP a finalisé son étude de marché sur le domaine et conclu à la nécessité d'imposer à l'opérateur Orange l'obligation de proposer des offres de gros en accès passif et en accès activé avec des niveaux de qualité renforcés, afin de permettre à des opérateurs alternatifs de proposer des offres aux entreprises.

Traitement des plaintes et Médiation

Les utilisateurs entreprise des segments TPE et PME ne peuvent prétendre, ni aux relations privilégiées dont bénéficient les grands comptes, ni aux protections qui encadrent le marché grand public, à travers le code de la consommation notamment.

En cas d'insatisfaction ou de litige, les clients TPE et PME, ne peuvent ni s'adresser au service consommateur de leur fournisseur, ni au médiateur des communications électroniques, ni à une association de consommateur.

C'est en partant de ce constat de carence que l'AFUTT-CRESTEL a réclamé auprès des pouvoirs publics la mise en place d'un dispositif de médiation spécifique destiné à s'interfacer entre les clients et leur fournisseurs pour permettre le traitement amiable des litiges en toute neutralité, avec efficacité et rapidité. Nous avons été entendus, et une filière télécoms au sein de la médiation d'entreprise est en cours de mise en place.

Éléments prospectifs

Si la consommation des services numériques est une évolution incontestable, il faut dans le même temps rappeler que la dynamique de développement de nouveaux services et usages en entreprise est de nature à fertiliser les usages grand public de demain tout autant que dans l'autre sens. Pour mémoire, nombre de nouvelles technologies ont vu le jour dans la sphère professionnelle ou militaire, tel l'Internet ou le GPS avant de devenir des services de grande consommation. On peut citer aussi l'univers des smartphones qui plonge ses racines dans l'épopée du Palm puis du BlackBerry conçus pour des usages professionnels.

Parmi les perspectives les plus probables aujourd'hui, on peut citer:

> La robotisation humanoïde qui trouve ses premiers débouchés sur les marchés militaires et professionnels et qui fera rapidement son entrée dans les foyers dans les années à venir par exemple pour aider au maintien à domicile des personnes âgées.

> l'Internet des objets qui va ouvrir des pans entiers de nouveaux services et d'optimisation des activités humaines notamment en ville (smart city), à la maison (domotique) et dans l'univers de la santé et du bien-être.

La fin du RTC

La fin de la commercialisation des offres de téléphonie fixe conventionnelle sur réseau commuté (RTC) et donc aussi des offres Numeris (T0 et T2) propres aux entreprises annoncée pour fin 2019 constitue un sujet de préoccupation pour les entreprises et un thème de travail pour le CRESTEL.

L'enjeu est de taille puisqu'aujourd'hui encore la pénétration des abonnements fixe traditionnel (RTC) reste très élevée (évaluée à 10,6 millions fin 2017 par l'ARCEP) et que l'utilisation de ces lignes dans les entreprises couvre parfois des usages de sécurité.

LE CLUB TERRANUM

Le retard que prend actuellement la France en matière de connectivité numérique sur son territoire apparaît nettement dans le Digital Economy and Society Index (DESI), publié par la commission européenne.

La publication portant sur le recueil des données de 2017, positionne la France en 27^{ème} position sur 28, pour la connectivité offerte en THD (>30Mbps) à ses citoyens, et, plus grave encore, ses progrès année après année, sont inférieurs à la moyenne européenne. En matière de couverture 4G il y a un léger mieux mais la France pointe encore à la 21 place sur 28.

Conformément à l'une de ses principales missions l'AFUTT, à travers son club Terranum a été très active pour mettre les décideurs publics et les opérateurs face à leurs responsabilités et les pousser à relever sérieusement le défi de la connectivité fixe et mobile en France.

En particulier, l'AFUTT a publié le 21 mars 2017 un livre blanc sur la nouvelle mobilité et organisé une grande conférence-débat le 19 octobre 2017 pour traiter de la qualité et du déploiement des infrastructures numériques sur le territoire.

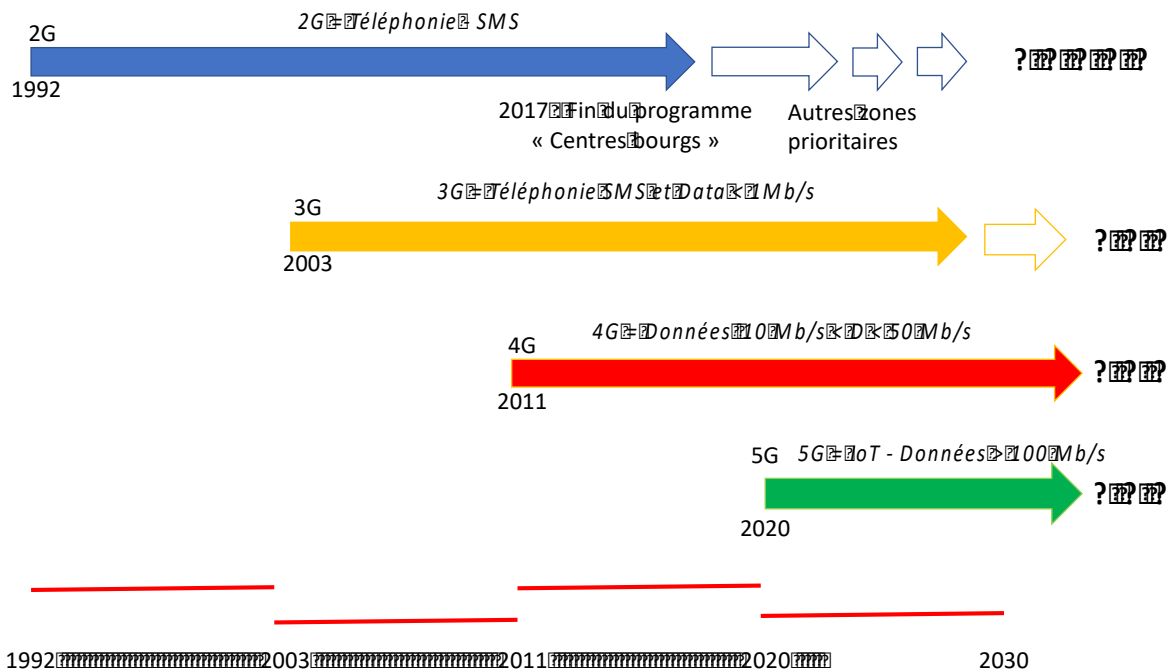
Livre blanc : la nouvelle mobilité

Ce livre blanc, réalisé sous le pilotage d'Alain Gérardin, conseiller expert de l'AFUTT, fait d'abord le constat de la place considérable prise par la téléphonie et l'internet mobile dans les usages de tous les jours, que ce soit à titre privé ou professionnel, n'a cessé d'augmenter dans des proportions considérables aux cours des dernières années.

Aujourd'hui :

- 73 millions de mobiles en France,
- Dont plus de 50 millions de smartphones,
- Les mobiles écoulent 69% du trafic téléphonique national,
- Une croissance exponentielle du trafic Internet mobile (doublement du trafic sur un an)
- Des smartphones aussi puissants que des PC,
- Des communications qui se développent avec les objets, ...

Face à cette dynamique, le document fait le constat amer à travers l'historique 2G, 3G, 4G du manque de rapidité de déploiement sur le territoire et de montée en débit de ces réseaux, comme le montre le synoptique ci-dessous.



Le livre blanc de l'AFUTT traite ensuite d'un sujet important et complexe dans le cadre des réseaux mobile, à savoir celui de la mesure de la qualité de service. Plusieurs paramètres rendent difficile l'appréciation de la qualité de service en téléphonie et en internet mobile : les aléas de la propagation radio, les différents cas d'usage (indoor, outdoor, en statique ou en déplacement plus ou moins rapide, à pied, en voiture, en train... Par ailleurs, le nombre d'utilisateurs simultanés sous la même cellule influence la disponibilité et les performances. C'est la raison pour laquelle il importe de combiner plusieurs techniques de mesure afin de rendre compte de la réalité pour l'utilisateur.

Ce livre blanc est l'occasion également pour l'AFUTT de faire plusieurs propositions pour satisfaire aux besoins de « la nouvelle mobilité »

Proposition n° 1 : L'AFUTT demande à ce que les cartes produites par les opérateurs, leur soient opposables et que l'ARCEP définisse les modalités du « mécanisme de surveillance » cité dans le Règlement Européen.

Proposition n° 2 : L'AFUTT se propose d'aider les collectivités locales à réaliser l'état des lieux de la couverture mobile de leur territoire et à expertiser les outils de recueil et de traitement des données de qualité de service mobile.

Proposition n° 3 : L'AFUTT propose qu'une grille unique de « notation » soit mise en place, commune à tous les prestataires d'outils de mesure par crowdsourcing.

Proposition n° 4 : Les organisations de collectivités et l'AFUTT pourraient avec l'appui de l'ARCEP, rédiger une convention visant à clarifier la programmation des déploiements.

Proposition n° 5 : Pour accompagner l'avènement de la 5G, dont une partie des usages sera proposée à travers des applications verticales, l'AFUTT estime qu'une réflexion nationale doit se mettre en place pour la réalisation de RIP RAN par les collectivités (ou des initiatives citoyennes) Cela suppose la définition de règles technologiques et d'ingénierie, une sectorisation territoriale, et le conventionnement entre Rips et Opérateurs. De manière complémentaire l'ARCEP devrait alors allouer des plages de fréquences adaptées, dissociées des fréquences des opérateurs afin d'éviter les interférences.

Ce Livre blanc a été présenté en conférence de presse le 21 mars et diffusé largement à l'occasion des Assises du Très Haut Débit, le 5 juillet, manifestation à laquelle l'AFUTT est associée en qualité de partenaire institutionnel.

Qualité et déploiement des infrastructures numériques sur le territoire

Le constat du retard français en matière de déploiement de la connectivité THD fixe et mobile a été réalisé publiquement par l'AFUTT lors d'une **conférence organisée le 19 octobre 2017**, en partenariat avec l'IREST et FORUM ATENA, au cours de laquelle les différents points de vue ont pu s'exprimer sur la situation de la connectivité dans les territoires, sur ce qui est déjà fait pour l'améliorer et sur ce qu'il reste à faire.

Le numérique s'invite à tous les moments de notre vie. La formule anglo-saxonne rapportée par Xavier Dalloz en introduction de la conférence est ATAWADAC « Any Time, AnyWhere, Any Device, Any Content » :

Pourtant, cette promesse n'est déjà pas tenue en France sur des services aussi basiques que la téléphonie mobile ou le vidéo streaming à la maison. Mais l'objectif du Très Haut Débit (30Mbps) mobile et fixe pour tous est clairement à viser dans les meilleurs délais possibles.

En matière de déploiement de la fibre optique, la France a opté pour un découpage en 3 zones distinctes (zones denses, zones moyennement denses, zone peu denses) ce qui constitue une spécificité en Europe.

Ainsi 45 % de la population sera couverte par des réseaux d'initiative publique (RIP), les opérateurs privés n'étant pas en mesure de dégager un niveau de rentabilité satisfaisant sans percevoir de subventions. Comparativement à d'autres pays européens, ce taux de 45% représente une part significative de subventions allouées, qui en général ne couvrent que 15 à 20% de la population. L'efficacité de ce plan n'est pour le moment pas démontrée si l'on en juge à l'aune de l'indice européen DESI cité plus haut.

En matière de téléphonie et internet mobile il a été rappelé que « couvrir n'est pas servir » et que les cartes de couverture, indiquent la couverture hertzienne, mais en occultant tous les paramètres qui altèrent l'expérience client.

La fracture numérique générée par les distorsions de couverture des services et la disparité des débits disponibles sur le territoire est aggravée par une politique tarifaire indépendante de la valeur du service. Un abonné détenteur d'une connexion 512K paie aujourd'hui le même prix qu'un habitant d'une zone très dense, qui, lui, bénéficie de 100Mbps ou 300Mbps sans difficulté. **Cette situation produit un double effet négatif : elle détruit de la valeur pour les opérateurs et elle génère un sentiment d'injustice chez les consommateurs.**

A l'occasion de cette manifestation l'AFUTT a produit une vidéo de vulgarisation sur les outils de mesure de la qualité de service.



Conférence-débat du 19 octobre 2017 dans un amphithéâtre de Télécom ParisTech

LES INTERVENANTS

Jean-Pierre BIENAIMÉ, Président de l'IREST

Laurent BISTER, Membre du Conseil de l'IREST

Marc CHARRIÈRE, Directeur des affaires publiques Nokia,

Xavier DALLOZ, Conseil en stratégie Xavier Dalloz Consulting

Bernard DUPRE, Président de l'AFUTT

Gilles LENOIR, Gérant de fonds, Exane Asset Management

Philippe RECOUPPE, Président Forum ATENA

Gael SÉRANDOUR, Responsable du domaine Infrastructures numériques à la CDC

Richard TOPER, Président de SETICS, Administrateur de l'IREST

Echanges avec l'écosystème télécoms

Le groupe Terranum a été particulièrement actif au cours de l'année 2017 dans ses échanges avec les diverses parties prenantes de l'écosystème numérique en France, a répondu aux consultations publiques, et publié des tribunes à plusieurs reprises, pour faire entendre la voix des utilisateurs.

Dans ce contexte, l'AFUTT a reçu le 13 juin, à l'occasion d'un Conseil d'Administration, le sénateur Patrick Chaize, Président de l'AVICCA (association qui regroupe les villes et collectivités engagées dans les infrastructures numériques, en particulier les Réseaux d'Initiative Publique - RIP).

Bien que nos positions réciproques soient parfois éloignées, la rencontre a été franche et riche, et nous poursuivons depuis nos relations avec l'AVICCA.

ANNEXE – LE MANIFESTE DE L'AFUTT

LES 5 GRANDS CHANTIERS DE L'ACCES AU NUMERIQUE POUR TOUS

Contexte

A l'écoute des utilisateurs et porte-parole de leurs revendications depuis de nombreuses années l'Afutt fait aujourd'hui ce terrible constat : les zones d'exclusions numériques restent nombreuses sur le territoire, l'inégalité de performance et de qualité est importante et le taux de conflictualité entre les fournisseurs et leurs abonnés est élevé. Dans une société moderne l'inclusion numérique doit être érigée « grande cause nationale » et cela commence par le développement de réseaux d'accès performants fixe et mobile sur tout le territoire, et des offres d'accès diversifiées à des prix abordables.

Les enjeux, chacun les perçoit dans sa vie de tous les jours, sont considérables. Vivre et travailler au 21^{ème} siècle c'est pour tous et toutes, en toutes circonstances, tirer le meilleur parti possible des formidables bénéfices d'information, de communication et d'échange que les technologies et les équipements numériques nous procurent. La France doit se fixer pour ambition d'être parmi les pays les plus avancés pour faire bénéficier ses citoyens et ses entreprises de meilleures infrastructures et services numériques. Notre pays a de nombreux atouts pour y parvenir. Toutefois, à ce jour, l'AFUTT relève certains indicateurs et enregistre des témoignages d'utilisateurs qui montrent que la France prend du retard en la matière. Il faut donc se mobiliser fortement et rapidement. Dans ce contexte, **l'AFUTT a identifié 5 grands chantiers, autour desquels elle structure son action et entend mobiliser la société civile, les pouvoirs publics et les acteurs du domaine du numérique.**

1 Promouvoir l'Internet et le mobile pour tous

L'AFUTT se pose en **promoteur d'un accès universel** à l'Internet pour tous, en situation fixe ou mobile. Télé médecine, télétravail, e-éducation, télé-procédure, appel d'urgence, recherche d'emploi, sont autant d'exemples du caractère essentiel de l'accès au numérique pour tous les citoyens. L'abandon de l'exploitation des cabines téléphoniques dont la présence et l'entretien sur le territoire relevait du service universel, montre le bien-fondé de cette nouvelle exigence, notamment pour les personnes les plus éloignées de ces services.

Nos actions

- Recueillir les témoignages d'insatisfaction des particuliers et des entreprises
- Établir un diagnostic clair et indépendant de l'état des réseaux d'accès fixe et mobile sur le territoire. Pour cela l'Afutt a créé le club Terranum afin de cartographier les zones d'exclusion numérique et de non qualité des services fixe et mobile, et partager les connaissances, les expériences et les bonnes pratiques.
- Associer l'extinction prochaine du téléphone classique (RTC) au passage de 64Kbps à un minimum de 8Mbps du débit associé au service universel
- Exiger de la visibilité pour les consommateurs sur la planification des déploiements des réseaux haut débit fixes et mobiles
- Promouvoir le partage des fréquences et des infrastructures mobiles afin de renforcer la couverture mobile à l'initiative des territoires

2 Faire face aux défis de la société du gigabit, hyperconnectée et agile.

Avec l'explosion des usages, la diversification des équipements d'accès (le multi-équipement), l'augmentation exponentielle de leur puissance de traitement et la multiplication des services numériques, dont l'internet des plateformes et des objets, la consommation individuelle d' « octets » a considérablement augmenté ces dernières années. Plusieurs nouvelles technologies émergent et doivent se combiner pour répondre aux besoins : les nouvelles générations de cœur de réseau (NGN), la téléphonie mobile 5G, le super wifi, de nouveaux réseaux satellitaires plus performants... .

Des risques de saturation des réseaux existent, ainsi que des interrogations qui touchent à la qualité et à la sécurité des réseaux et à la protection des données personnelles.

Préparons dès maintenant l'avènement de ces réseaux pour ne pas prendre à nouveau du retard et relever les défis d'une approche « centrée sur l'utilisateur ». La performance économique et l'attractivité de notre pays sont en jeu, ainsi que la confiance des consommateurs dans ces nouveaux produits et services digitaux.

Nos actions	<p>Travailler à la définition d'un écosystème numérique « centré sur l'utilisateur », afin de renforcer la maîtrise des services par les utilisateurs</p> <p>Fixer des objectifs ambitieux de déploiement des réseaux mobile 5G et orienter l'attribution à venir des licences vers plus d'engagements de couverture de performances, et de qualité que pour les précédents réseaux mobile.</p> <p>Soutenir le développement des réseaux WiFi public et plus généralement la couverture en THD mobile dans les bâtiments, et le passage « sans couture » d'un réseau à l'autre.</p> <p>Établir des comparaisons avec les autres pays développés et identifier les bonnes pratiques susceptibles d'être répliquées en France</p>
--------------------	---

3 Soutenir le développement du numérique dans les entreprises, notamment les TPE / PME

Les entreprises françaises sont en retard par rapport aux usages des consommateurs : alors que près de 6 français sur dix achètent en ligne, à peine plus d'une entreprise française sur 10 vend en ligne. Pourtant, le développement des usages des produits et services numériques au sein des entreprises est une des clés de leur compétitivité.

Les TPE et PME sont en attente de services de communications électroniques fiables, adaptés à leurs besoins, et à des niveaux de prix comparables à ceux pratiqués dans le grand public. Par défaut, la moitié des TPE/PME ont opté pour des box grand public afin de couvrir leurs besoins. Elles doivent pouvoir bénéficier des bienfaits de la concurrence.

Les entreprises qui n'ont pas la taille suffisante pour justifier de compétences internes en matière de numérique sont en déficit de conseils qualifiés et indépendants et ne peuvent bénéficier, en cas de problèmes, des protections accordées aux consommateurs grand public.

Nos actions	<p>Notre club CRESTEL dédié au numérique d'entreprises, prend 3 initiatives fortes pour accompagner les PME dans leur transformation numérique :</p> <p>Production de guides pédagogiques, de fiches conseils ; animation de clubs utilisateurs</p> <p>Incitation à la création d'une voie de médiation sectorielle en cas de problème entre utilisateur et prestataire</p> <p>Création avec le soutien de l'Arcep et des principales fédérations professionnelles du secteur, d'un grand annuaire thématique de produits et services de télécommunications, afin de permettre aux entreprises de trouver rapidement et facilement les solutions et fournisseurs dont elles ont besoin.</p>
--------------------	---

4 Orienter les services numériques vers une meilleure expérience utilisateur

L'expérience utilisateur est la mesure ultime par laquelle doit pouvoir être évaluée la qualité des services numériques proposés aux particuliers comme aux entreprises.

Ainsi, par exemple, la façon d'apprécier la couverture des réseaux mobiles ne préjuge en rien de la disponibilité réelle du service ou de l'usage correct d'une application mobile en situation de mobilité.

Compte tenu des enjeux sociétaux du numérique, il est important que tout soit mis en œuvre pour favoriser la continuité de délivrance des services et le meilleur rapport *qualité/prix/sécurité*.

Il est tout aussi essentiel d'aider au développement d'une culture de la responsabilité numérique et de l'appropriation des bons usages par les individus et les entreprises.

Nos actions

L'expertise de l'AFUTT est mise à disposition des utilisateurs à travers des guides ou des fiches pédagogiques.

Notre club QOSTIC, dédié à l'étude de la qualité des services numériques est référent en la matière depuis le début des années 2000. Il travaille activement à la définition des critères de qualité des réseaux numériques ainsi que des méthodes pour les mesurer, en tenant compte de l'évolution des technologies et des usages. QOSTIC a également établi un observatoire de la qualité de service.

5 Différencier les offres ; élever le niveau d'engagement

Force est de constater que le marché des communications électroniques français reste fortement orienté sur les offres packagées (triple play et quadruple play) et sans engagement de débit et de qualité de service.

Or le débit est une caractéristique essentielle d'un service d'accès à l'Internet, fixe ou mobile.

Disposer d'un débit de 512Kbit ou de 20Mbits, tout le monde comprend que ce n'est pas la même chose, et pourtant, très souvent, aucune différence de prix ou d'engagement n'apparaît dans les offres.

Les utilisateurs doivent également pouvoir se voir proposer des offres « dépackagées » facilement accessibles et proposées à un prix raisonnable et proportionné.

Nos actions

Les consommateurs et les entreprises devraient pouvoir établir facilement des audits de leurs liaisons, opposables aux engagements des opérateurs.

Nous militons pour l'introduction d'offres différenciées par les services et les niveaux d'engagement de performances, comme cela est déjà le cas pour certaines offres aux entreprises, et sur le marché résidentiel dans d'autres pays

Nous demandons que soient rendues opposables les cartes de couverture mobile