



# RAPPORT D'ACTIVITES

ANNÉE 2016

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



# SOMMAIRE

<b>Avant-propos</b>	<b>3</b>
<b>Comment sommes-nous organisés ?</b>	<b>4</b>
ORGANIGRAMME.....	4
LE COLLEGE DES CONSEILLERS .....	5
<b>Les clubs thématiques</b>	<b>5</b>
<b>Groupe GP</b>	<b>6</b>
AIDE AUX ADHERENTS.....	6
L'OBSERVATOIRE DES PLAINTES ET INSATISFACTIONS .....	7
LA PARTICIPATION AUX DEBATS PUBLIC .....	11
<b>Le Club Qostic</b>	<b>12</b>
<b>LE CLUB CRESTEL</b>	<b>14</b>
<b>LE CLUB TERRANUM</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE – LE MANIFESTE DE L'AFUTT</b>	<b>19</b>

Enfin !

L'AFUTT qui s'est battue, souvent seule, depuis le début des années 2010, pour faire reconnaître le retard que prend la France en matière de déploiement du Très Haut Débit et pour un rééquilibrage des investissements entre service fixe et mobile, a vu ses thèses s'imposer et être progressivement reprises par la plupart des analystes et par la puissance publique.

En 2016, le plan France Très Haut Débit jusqu'alors totalement orienté sur l'objectif du déploiement des réseaux fibre optique et visant à les substituer aux réseaux cuivre, s'est vu adjoindre un volet mobile (France mobile).

Si le Plan continue de porter haut les couleurs du FttH, il affiche néanmoins désormais plus de neutralité technologique et de pragmatisme en donnant des résultats de pénétration du THD intégrant le câble (FttLA) et le VDSL2.

La démarche prônée par l'AFUTT de mesure de la non qualité sur les lieux de vie en mode délocalisé et crowdsourcé, est également reprise pour partie par le gouvernement.

L'année 2016 est également marquée, on ne peut que le regretter, par une spectaculaire remontée des plaintes et insatisfactions, avec une augmentation globale de plus de 50% par rapport aux signalements reçus par l'AFUTT en 2015.

Outre les difficultés dans la gestion de ses offres et la relation client propres au groupe ALTICE, l'hyper-compétition que se livrent les quatre opérateurs (pas moins de 300 jours de promotions sur l'année 2016 !) constitue un contexte destructeur de valeur qui ne favorise pas les investissements dans les réseaux et une bonne relation client.

Pour l'AFUTT l'année 2016 est marquée par trois événements importants: la décision de réintégrer administrativement le club CRESTEL au sein de l'AFUTT, la décision d'investir dans un tout nouveau site web, plus attractif et collaboratif, et la création du club TERRANUM. L'AFUTT a, par ailleurs, poursuivi en 2016, avec constance et détermination, toutes les actions inscrites à son Manifeste pour une économie numérique prenant en compte les attentes de tous les utilisateurs et tous les usages (cf. annexe).

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.

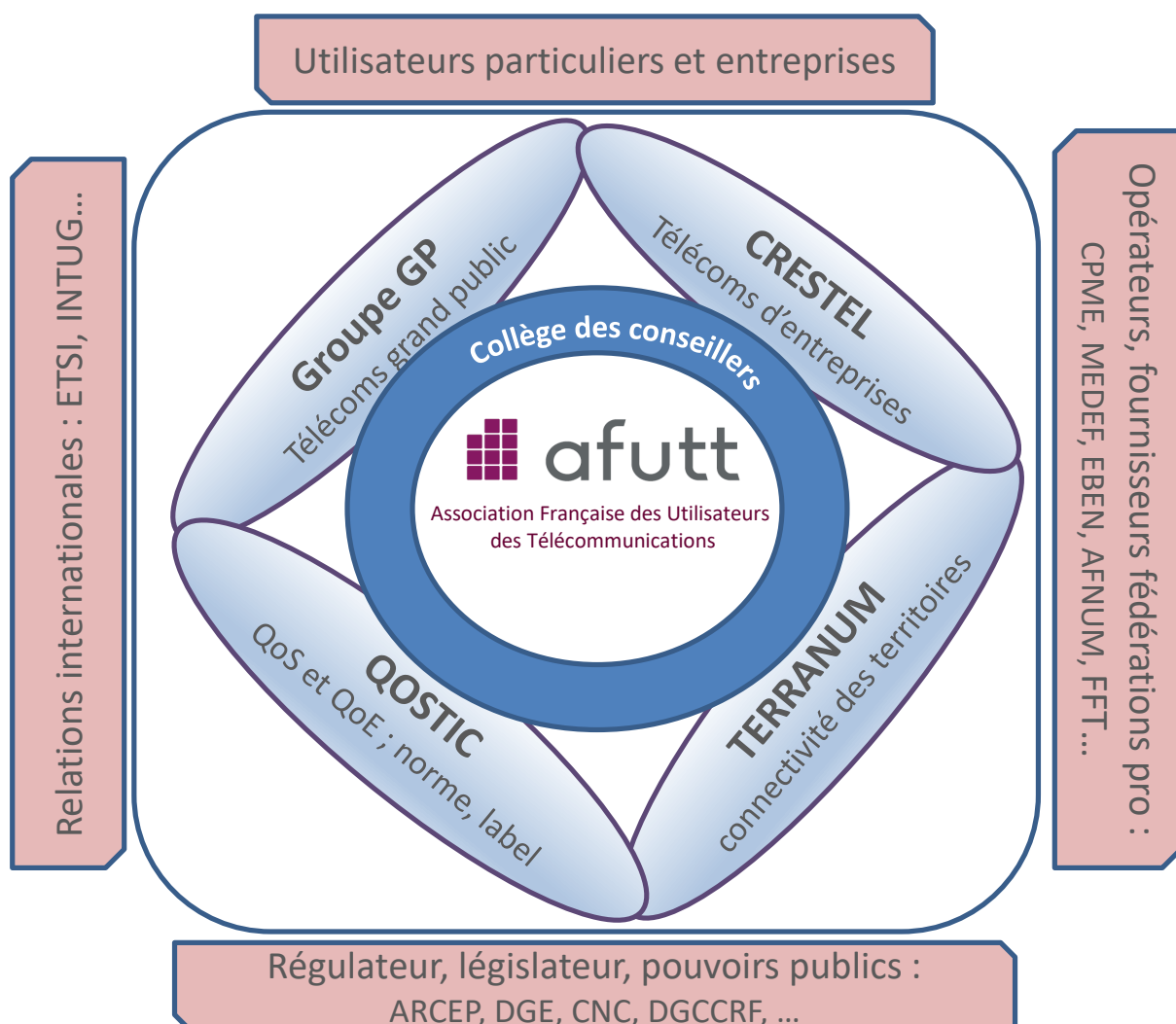
Le Président Bernard DUPRE



## COMMENT SOMMES-NOUS ORGANISES ?

### Organigramme

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



**A Noter :** Pendant plusieurs années le club CRESTEL a été doté d'une personnalité morale distincte de l'AFUTT, bien que son histoire et son fonctionnement soient restés fortement associés à ceux de l'AFUTT. En 2016 les Assemblées générales de l'AFUTT et du CRESTEL ont décidé d'opérer la réintégration administrative du club CRESTEL au sein de l'AFUTT. Cette opération 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.

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.

Il s'est enrichi au cours de l'année 2016 de deux nouveaux membres :

**René Joly** : Professeur honoraire de Télécom ParisTech et chargé d'affaire pour l'incubateur ParisTech entrepreneurs

**Alain Gérardin** : Directeur chez Conjonction Numérique, il a activement participé à la mise en œuvre du réseau GIGALIS en Pays de Loire

- **l'ensemble des activités des conseillers a représenté, en 2016 près de 600 jours de travail, soit environ 350 000 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 :



### Groupe GP

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.



**CRESTEL**

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 évènements 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.

## GROUPE GP

### 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 2016 l'afutt a poursuivi l'enrichissement de ces fiches en ajoutant 5 fiches aux 23 préexistantes, soit un total porté à 28 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 ainsi trouver en un seul endroit, sur le site de l'Afutt, l'ensemble de ces fiches qui présentent l'intérêt de contenir les caractéristiques essentielles de l'offre sous un même format et donc de faciliter la comparaison.

## 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 2016 l'Afutt a reçu, traité et analysé 5017 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 genres différents d'insatisfactions, classés en 20 principaux motifs et répartis sur 145 opérateurs.

Un dossier a été constitué, consultable sur le site web de l'AFUTT ([Observatoire des plaintes 2016](#)) qui décrit précisément la situation en 2016, en terme de volume de plaintes reçues par secteur: Fixe classique, Internet fixe, Mobile, détermine les indices de conflictualité des principaux opérateurs, fait émerger les principaux motifs de plaintes et compare les résultats de l'année 2016 aux années antérieures.

Plusieurs faits sont à retenir :

1/une forte croissance du volume des plaintes 37% pour le secteur Mobile et 68% pour le secteur Internet fixe par rapport à 2015.

2/ un opérateur SFR se distingue particulièrement. Il est impliqué dans 61% des plaintes du secteur Internet fixe et dans 51% des plaintes du secteur Mobile.

3 /Le premier motif de plaintes reste la facturation dans le secteur Mobile, c'est principalement une conséquence de l'ambiguïté et de la complexité des offres dans un contexte de concurrence exacerbée. Le premier motif de plainte dans le secteur Internet fixe demeure la qualité technique. Sont dénoncées de multiples interruptions de service qui donne à penser que la maintenance est déficiente et très souvent une qualité de service en deçà des attentes notamment à cause d'un débit insuffisant.

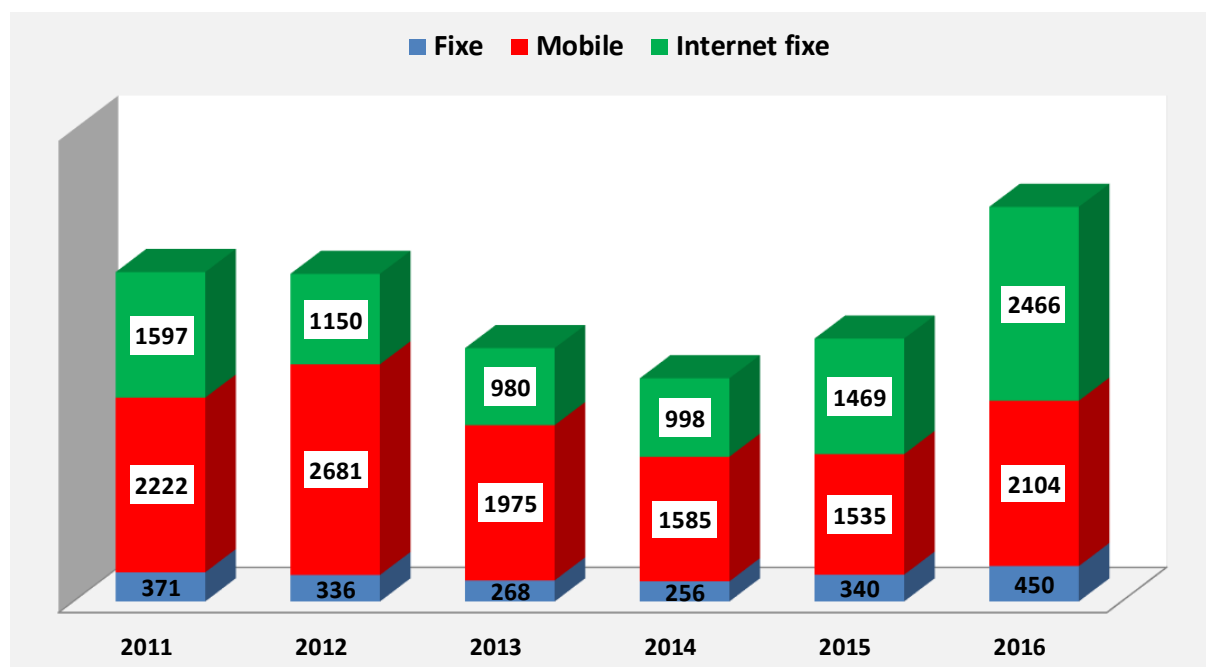
4/Des insatisfactions en forte croissance, qui correspondent à des engagements (achats, abonnements) que l'utilisateur n'a pas expressément sollicités ou dont le caractère payant n'est pas mis en évidence. L'AFUTT les nomme « ventes dissimulées ». Elles concernent les deux secteurs Internet fixe et Mobile et tous les opérateurs. Ces derniers, du croires, facturent pour compte de tiers les prestations de ces fournisseurs de service indélicats mais ne traitent pas les litiges liés à ces prestations et forcent le recouvrement.

Enfin commencent à apparaître les litiges sur le Très Haut Débit. Deux principales causes : la non éligibilité de nombreux sites, le manque de coordination entre la mise en service d'une installation fibre et l'arrêt de la liaison ADSL. Ajoutons qu'avec la croissance des usages du mobile les zones non ou mal couvertes pénalisent les habitants de nombreuses communes qui manifestent leur indignation.

Ces résultats et analyses de l'Observatoire ont fait l'objet d'une conférence de presse le 29 mars, particulièrement bien relayée par la presse dont les articles et interviews, nombreux et précis ont largement contribué à dynamiser la notoriété de l'AFUTT. Elle a profité de cette circonstance pour rappeler ses préconisations en termes de qualité de service et de couverture du territoire.

## Principaux résultats de l'Observatoire 2016

**Le plus fort volume de plaintes depuis 6 ans et 50% d'augmentation par rapport à 2015.**

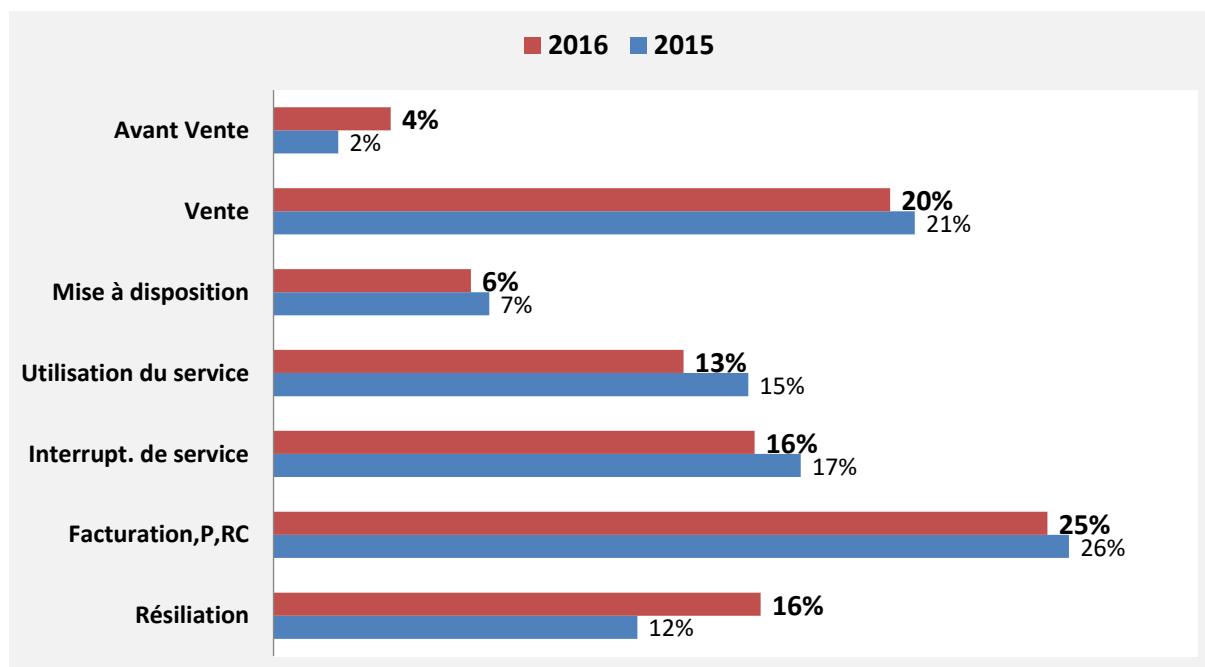




## Expériences client négatives

### ➤ Le top 3:

1. Facturation,
2. Vente (dont vente forcée et dissimulée),
3. Résiliation



## INTERNET FIXE : Principales plaintes ; poids respectif dans le total des plaintes ; évolution tendancielle

N°	litige	Taux/total plaintes 2016	Taux/total Plaintes 2015	Tendance volume 2016/2015
1	<b>Résiliation de contrat</b>	<b>15,8%</b>	11,3%	↗ +134%
2	<b>Interruption de service</b>	<b>14,9%</b>	13,3%	↗ +87%
3	<b>Qualité fonctionnement</b>	<b>12%</b>	14,4%	↗ +41%
4	<b>Facturation</b>	<b>10,3%</b>	11,3%	↗ +54%
5	<b>Contrat</b>	<b>8,3%</b>	(5,5%)	↗ +153%
	<b>TOTAL</b>	<b>61,4%</b>	<b>55,8%</b>	<b>+84%</b>

**SERVICE MOBILE : Principales plaintes ; poids respectif dans le total des plaintes ; évolution tendancielle**

N°	Litige	Taux/total plaintes 2016	Taux /total plaintes 2015	Tendance en volume 2016/2015
1	<b>Facturation</b>	<b>21,9%</b>	21,1%	↗ +42%
2	<b>Résiliation contrat</b>	<b>13,7%</b>	12,5%	↗ +50%
3	<b>Qualité de fonctionnement</b>	<b>8,2%</b>	8,7%	↗ +28%
4	<b>Contrat</b>	<b>8,4%</b>	8,7%	↗ +32%
5	<b>Recouvrement-contentieux</b>	<b>6%</b>	(8%)	↗ +18%
	Total	58%		

Conférence de presse du 29 mars 2017,  
lors de la publication de l'observatoire 2016



## La participation aux débats 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.

Le groupe AFUTT GP est également en relation, en tant que de besoin avec les services consommateurs des 4 principaux opérateurs du marché français.

Parmi les sujets généraux les plus importants traités au cours de l'année 2016 par le groupe AFUTT GP, on peut citer :

### ***1/ Télécom et jeunesse***

Un sujet particulièrement préoccupant fait l'objet de nombreux débats et échanges cette année entre les opérateurs, les associations de consommateurs et la DGCCRF. L'attractivité de la téléphonie mobile et plus particulièrement des services de communications électroniques pour les jeunes s'amplifie. Le CNC soucieux de la protection des enfants et pour contenir les dépenses engagées par ces derniers dans un cadre prévu par les parents a proposé des recommandations. L'Afutt dans ce cadre décrit les situations vécues qui lui sont rapportées grâce à l'Observatoire, alerte les membres des groupes de travail et négocie les préconisations souhaitées pour que l'avis qui résultera apporte une avancée décisive conforme à l'attente des utilisateurs. Les débats bien avancés n'ont pas encore permis la sortie de l'avis définitif

### ***2/ FTTH ou pas***

Un débat fut engagé en 2016 sur la notion de raccordement fibre afin de mettre fin à une ambiguïté. Certains opérateurs comme SFR/Numéricable utilisent les termes raccordement fibre alors qu'en réalité la terminaison est coaxiale. La fibre n'entre pas au domicile ainsi le débit disponible tout en étant qualifiable de Très Haut Débit est inférieur à la solution FTTH. L'Afutt n'a pas voulu prendre position sur ce sujet de conflit entre opérateurs. Elle a défendu, sans succès, l'idée qu'il fallait plutôt définir les gammes de débit accessibles et adapter la tarification, que s'attacher à la technologie.

### ***2/ Pacitel devient Bloctel***

Pour lutter contre les « appels non désirés ou malveillants » un dispositif de liste d'opposition appelé Pacitel avait été mis en place par les pouvoirs publics et les professionnels du secteur.

Malgré cette disposition, ces appels non désirés étant restés, en volume, assez importants, notamment sur les lignes téléphoniques fixes traditionnelles, il fut décidé par la ministre de la consommation au cours de l'année 2016 de renforcer les contrôles et les sanctions, à travers un nouveau dispositif appelé Bloctel. Supposé plus performant, mais basé sur le même système, Bloctel n'a pas résolu le problème. Bon nombre d'utilisateurs expliquent que malgré leur inscription auprès de cet organisme (et ils sont plus de trois millions à l'avoir fait), ils restent encore souvent sollicités, pour ne pas dire harcelés, par des appels dont beaucoup sont lancés par des automates. L'AFUTT fera des propositions dans le cadre du projet e-privacy pour que ce problème soit enfin traité avec efficacité.

## Le site AFUTT

Version PC

Adhérents | Nous contacter

**afutt**  
association française des utilisateurs de télécommunications

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

**J'adhère**

> Accueil  
> L'AFUTT  
> L'Observatoire des plaintes  
> Actualités  
> Publications  
> Presse  
> Nos fiches conseil  
> Nous soutenir  
> Informations

**Actualités**  
**Fin des factures douloureuses en itinérance hors de Métropole**  
Se déplacer dans un autre pays avec son téléphone mobile est toujours un peu anxiogène 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. Ces valeurs sont des maximums votre opérateurs 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 DOM/TOM 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

**L'AFUTT vous informe**  
**La fiche du mois**  
**ADRESSES UTILES**  
Opérateurs, FAI, médiateurs, litiges : les adresses.  
>> L'AFUTT vous informe

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

**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- Résiliation contrat  
2- Facturation  
3- Qualité de fonctionnement  
4- Appels/messages non désirés  
5- Interruption de service  
>>> pour en savoir plus

**Internet** 46,7%  
**Fixe** 11,6%  
**Mobile** 41,7%

**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

Pour des échanges sur la Qualité de service  
**QSTIC**

**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

version mobile

SFR 11:28 67%

afutt.org

**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**

**381 956 visiteurs en 2016**

## 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 début de 2016 le CNES a rejoint Qostic.

- Au cours de l'année 2016 Qostic a tenu ses 9 réunions habituelles au cours desquelles un des principaux sujets traités a été celui des guides utilisateurs que l'AFUTT met à disposition de ses adhérents pour les conseiller dans l'usage des outils de communications électroniques et les relations avec leurs fournisseurs :

- OPTIMISATION DE LA CONNEXION A LA BOX
- SERVICES HORS FORFAIT
- SERVICES FACTURÉS POUR COMPTE DE TIERS.
- MAITRISE DU COUT DES COMMUNICATIONS
- ROAMING NATIONAL ET INTERNATIONAL
- AUGMENTATION DE LA CONSOMMATION : LES CAUSES
- PRÉVENTEL
- CHANGER D'OPÉRATEUR EN CONSERVANT SON NUMÉRO
- LA GÉOLOCALISATION, SES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS
- Une réflexion sur les cyber-menaces concernant la communication électronique a également été ébauchée dans le double contexte des particuliers et des professionnels.

Un autre sujet important a été celui des zones où la qualité de service n'est pas satisfaisante. Dans ce contexte plusieurs actions ont été menées :

- Mise au point d'un package connectivité listant les différents outils d'évaluation de la qualité des services analysés par Qostic et décrivant leurs caractéristiques et conditions d'emploi. En particulier l'outil AfuttmScore© a été mis à disposition sur le site de l'Afutt et a fourni quelques indications intéressantes sur l'étendue et la répartition de ces zones de qualité insatisfaisante. mais l'INC n'a pas souhaité mettre à disposition sur son site l'outil AfuttmScore©.
- Une tentative de développer une campagne de test s'appuyant sur Mobiscan dans le Sud-Ouest n'est pas parvenue à séduire les élus locaux.

Une étude qui a été menée sur la mise en œuvre des classes de service en Europe n'a pas montré de grandes divergences par rapport aux pratiques françaises qui concernent essentiellement les offres pro.

L'arrivée du CNES dans Qostic a amené à étendre les réflexions aux offres satellites et à étudier comment la réglementation s'applique dans le contexte un peu particulier de ces offres. Une étude sur la satisfaction de ces clients a été entreprise et se poursuivra jusqu'en 2017.

Le "pivotage" de l'ARCEP a plusieurs incidences sur les activités du club :

1. L'abandon de la publication des mesures en environnement contrôlé complique la réalisation de l'Observatoire de la QoS.
2. Le recours aux mesures de type crowdsourcing pose un certain nombre d'interrogations sur les publications futures de l'ARCEP et l'usage que l'Afutt peut en faire.
3. L'objectif d'analyse de la Net neutralité soulève un certain nombre de questions sur ce qu'il est légitime d'admettre aux fins de régulation du trafic ou d'interdire au titre de la neutralité. Qostic va réfléchir à la façon dont il peut aborder ce sujet.

- En ce qui concerne les réflexions théoriques sur l'évaluation de la QoS, un autre sujet important a été de dresser un tableau listant les différents cas d'usage des principaux services prenant en compte les réseaux et les terminaux en vue de définir des seuils d'acceptabilité de la qualité. Cette réflexion cruciale pour l'exploitation des mesures issues des outils du package connectivité est complexe en ce que la détermination des niveaux d'acceptabilité met en œuvre des modèles multidimensionnels et que les études en ce domaine sont la plupart du temps protégées par les règles de propriété industrielle. Elle se poursuit toujours avec l'espoir d'arriver à une conclusion en 2017.

## Le site QOSTIC

**QOSTIC**  
Lieu de réflexion, d'échanges et de veille pour le développement d'un consensus sur l'évaluation de la QoS

Programme de travail · Actions en cours · Références · Etudes externes · Réunions

QoS de votre accès Internet

Vous êtes ici : Accueil

**Qualité d'accès aux services en ligne – État des lieux**  
Cette étude montre que la qualité d'accès aux services en ligne est extrêmement préoccupante. En effet, le tableau 3 montre par exemple qu'il reste un pourcentage non négligeable de services en ligne qui ne sont accessibles qu'au-delà de 10 secondes soit plus de quatre fois le temps médian pour l'accès des PC via les réseaux fixes. En outre, des différences locales, qui comme habituellement leur doivent être mesurées dans le test

**ACTUALITÉS**

- Compte rendu Qostic#92**  
Décédé, le contenu de cette page est réservé aux membres de Qostic. Pour le voir [Connectez-vous](#)
- Compte rendu Qostic#90**  
Club Qostic Qualité de service et Satisfaction Client Réunion n°90 du 23 février 2016 Date : 24/02/2016 Source : Pierre-Yves Hébert Titre : Compte rendu de la réunion Qostic du [...]
- Premiers résultats d'AutumScore**  
Période du 19/11/2015 au 21/03/2016 Pour mieux identifier les difficultés auxquelles les utilisateurs sont confrontés dans leur utilisation des moyens de communication électronique, l'Aut, avec son partenaire VSD, a développé [...]

**Connexion**  
Pour vous connecter, veuillez entrer vos identifiants et mot de passe  
Identifiant  
Mot de passe  
 Se rappeler de moi  
Connexion

**Documents réservés**  
• Documents réservés

**Publications**

**Articles récents**  
• Compte rendu Qostic#92  
• Compte rendu Qostic#90  
• État de la connectivité sur les territoires  
• Premiers résultats d'AutumScore  
• Agenda Qostic#92

## 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 favorablement en la matière dans les années à venir.

- Pour lutter contre les freins qui apparaissent au changement d'opérateur, le CRESTEL a travaillé au cours de l'année 2016 à la rédaction d'un guide pédagogique à l'attention des PME et TPE en collaboration avec l'ARCEP, la CPME et le MEDEF.

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. Apprendre à mieux cerner ses besoins, à identifier et qualifier les opérateurs et les offres du secteur, à choisir, à mieux considérer les engagements réciproques, à conduire le changement, sont autant de thèmes traités par ce guide.

- En 2016 Le CRESTEL a participé aux réflexions du régulateur sur le cas particulier des offres d'entrée de gamme en fibre optique pour les entreprises.

L'objectif serait d'ajouter des engagements de délais d'intervention sur les raccordements mutualisés de type BLOM (Boucle Locale Optique Mutualisée)

Pour accompagner la diffusion des outils numériques dans les entreprises, CRESTEL a poursuivi en 2016 son travail de refonte de son annuaire des produits et services de télécommunications, désormais baptisé « grand référentiel des télécoms ».

Cette nouvelle version de l'annuaire, entièrement modernisée, bénéficie du soutien de l'ARCEP ainsi que des principales associations professionnelles du secteur : EBEN, SNIR, AFNUM, CREDO...

Par ailleurs, 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. Il convient de rappeler que nombre de nouvelles technologies ont vu le jour dans la sphère professionnelle ou militaire, tel l'Internet ou le GPS. L'univers des smartphones trouve 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.

- Sur ces deux derniers sujets, le CRESTEL a engagé en 2016 des réflexions visant à anticiper l'impact de ces innovations dans les relations entre clients et fournisseurs (en particulier en ce qui concerne la protection de la vie privée)

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 RTC dans les entreprises reste très élevée, évalué à 9,4 millions par l'ARCEP, soit plus de la moitié des raccordements.

## Le site Crestel

Information, concertation, réflexion collective

crestel  
Club des décideurs TIC

Bienvenue sur CRESTEL  
Adhérents | Nous contacter

Accueil  
Présentation  
Actualités  
Commissions  
Cycles de réflexion  
Activités  
Publications  
Espace membre

**AGENDA**

**ACTUALITES**

**L'AFUTT - CRESTEL publie son observatoire des plaintes et insatisfactions 2015**  
L'AFUTT- CRESTEL publie les résultats de son observatoire portant sur les secteurs fixe, mobile et Internet pour l'année 2016.  
[>>>Lire la suite sur notre site AFUTT](#)

**Parution de CRESTEL Info**  
Retrouvez les articles et les interviews des intervenants de la table ronde sur le thème : "Du risque SI aux risques business " dans la lettre d'information de CRESTEL n°29.  
[>>>En savoir plus](#)

**Le compte rendu de la table ronde du 5 mars est en ligne**  
Le compte rendu de notre table ronde " Du risque SI au risque Business. " est en ligne .  
[>>>En savoir plus](#)

**Les présentations de la table ronde du 5 mars sont en ligne**  
Venez consulter les présentations de notre table ronde sur " Du risque SI au risque Business. ".  
[>>>En savoir plus](#)

**PUBLICATIONS**

**>>>Guide des contrats cloud**  
Un guide pour aider les entreprises à tirer le meilleur parti des services de cloud computing. Réalisé par un groupe d'experts, le CSIG (Cloud Select Industry Group), ce document doit servir de base et de contribution européenne à la rédaction d'une norme ISO en cours de préparation sur le sujet.  
[>>> Télécharger le document](#)

**>>> Guide des bonnes pratiques de la ville numérique**  
En téléchargement, le « guide des bonnes pratiques de la ville numérique » élaboré par le comité « Villes numérique » de Syntec Numérique, auquel CRESTEL a participé  
[>>>Pour le télécharger](#)

**>>> COLLECTION GUIDE**

Guide Maîtrise et optimisation des dépenses télécoms :  
La maîtrise des budgets télécoms  
[En savoir plus](#)

Guide ToIP :  
De la ToIP aux Communications Unifiées  
[Télécharger ce guide](#)

Guide Qoetic :  
La QoS dans la fourniture des services télécoms  
[Télécharger ce guide](#)

Suivez-nous !  
06/04/2016  
Pour les particuliers  
Le think tank sur la Qualité des TIC

## 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, ou la France ressort en 24<sup>ème</sup> position sur 28, pour la connectivité offerte à ses citoyens, et, plus grave encore, ses progrès sont inférieurs à la moyenne européenne, toujours selon ce rapport.

Les insuffisances touchent 10 à 25 % des lieux de vie, de transport ou de travail des Français. La non-qualité de la connectivité ne provient pas seulement d'une absence de couverture ; face à la croissance des volumes de données échangées, la faiblesse des équipements pour écouler le trafic peut également en être de plus en plus souvent la cause.

Or, pour s'attaquer sérieusement à la réduction des zones mal couvertes il faut préalablement établir des diagnostics précis, contextualisés et géolocalisés de la situation, mettre en place des outils de mesure et réaliser l'analyse des données recueillies.

- Ce constat a été réalisé publiquement par l'AFUTT lors d'une **conférence organisée le 29 septembre 2016** 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.





Réunion de lancement de Terranum par l'AFUTT avec industriels de la qualité, consultants et collectivités territoriales, le 29 septembre 2016

Cette conférence fut également l'occasion d'un vaste tour d'horizon des solutions et outils de mesure de la qualité de service, telle que rendue et mesurée sur le terrain (par opposition aux outils de simulation utilisés par les opérateurs pour produire leurs cartes de couverture mobile). Ces outils peuvent être utilisés dans des environnements contrôlés (avec des testeurs) ou exploités en mode crowdsourcing (avec le concours de la population).

En dix ans avec l'arrivée des smartphones, le paradigme de la mobilité a été bouleversé. Aujourd'hui les attentes des consommateurs ne se limitent plus à pouvoir échanger un appel téléphonique lorsque les conditions s'y prêtent. Mais il faut pouvoir échanger «Toujours, partout, avec n'importe quel terminal».

Or en France, il faut plus de vingt ans pour installer dans les territoires une technologie mobile : le déploiement de la 2G n'est pas achevé, qu'apparaît la 5G sur la scène internationale. La 5G constitue «LA» technologie disruptive qui permettra l'émergence des usages de la nouvelle mobilité. Il est nécessaire d'en favoriser l'arrivée, notamment dans les zones rurales.

L'AFUTT se place toujours du côté de l'utilisateur qu'il soit particulier ou entreprise, et à ce titre mène une action à trois niveaux :

- Demander l'opposabilité des cartes de couvertures produites par les opérateurs mobiles, afin que les consommateurs soient en mesure de se retourner vers les opérateurs en cas de non-respect des niveaux de couverture mobile annoncés. Conformément aux règlements européens, les opérateurs doivent garantir un niveau de service conforme aux performances annoncées dans leur cartographie. Or à ce jour, les conditions de mise en œuvre de ce règlement ne sont pas mises en place en France ;
- Faire en sorte que se développent les applications permettant de mesurer la qualité effective des échanges à partir des terminaux (principe du crowdsourcing). Ce sont en

effet ces mesures qui permettront aux consommateurs de prouver l'absence de services en un point donné ;

- Militer pour que les collectivités aménageuses des territoires en matière numérique, prennent mieux en compte les problématiques de la nouvelle mobilité dans leurs réflexions, et obliger les opérateurs à entrer dans des processus concertés d'aménagements mobiles du territoire.

- Depuis 2015, l'AFUTT effectue sur son site afutt.org une campagne de mesures à partir d'un produit Afutt Mscore© sur la base d'un outil de la société V3D adapté à l'élaboration de cartes de non-qualité. Cet outil pouvant être implanté sur n'importe quel site Internet, confirme sur trente mille mesures un taux d'échec inadmissible des usages de smartphones en ligne.

Par ailleurs, en 2016, la région Pays de Loire a développé un service de mesure à la base d'une solution développée par la société Qosi : ce type d'outil d'auto diagnostic est promis à un grand avenir, et l'AFUTT devrait en 2017 en promouvoir la diffusion du côté des PME.

Enfin, la remontée des insatisfactions ou plaintes des utilisateurs représente une part importante du "crowdsourcing" souhaité par les instances nationales : l'AFUTT se prépare à la fois à régionaliser son outil et l'orienter également sur les TPE.

- C'est en partant des attentes nées de ces échanges, fort de l'expertise de son club QOSTIC et convaincue de sa vocation à **réunir des communautés d'intérêts et de métiers** que l'AFUTT a pris l'initiative de créer le Club TERRANUM, qui doit réunir et accompagner les travaux les plus urgents des responsables territoriaux en charge de la qualité des réseaux numériques, ou des équipes projets créées dans l'immédiat au sein des services des grandes collectivités territoriales (métropoles, régions, départements).

# ANNEXE – LE MANIFESTE DE L'AFUTT

## NOS 5 GRANDS CHAMPS D' ACTIONS

### 1. Promouvoir l'Internet fixe et mobile pour tous

#### Nos actions

- Recueillir et analyser les témoignages d'insatisfaction
- Cartographier les zones de non qualité
- Coupler l'extinction programmée du RTC avec le passage de 64Kbps à 4Mbps du débit minimum associé au service universel
- Suivre les principaux indicateurs économiques du numérique français ; établir des comparaisons avec les autres pays développés

### 2. Soutenir le déploiement du très haut débit fixe et mobile

#### Nos actions

- Avec notre club TERRANUM, aider les collectivités locales à établir un diagnostic clair et indépendant de l'état des réseaux d'accès fixe et mobile sur leur territoire.
- Promouvoir le partage des fréquences et des infrastructures mobiles ainsi que le concept de RIP RAN afin de renforcer la couverture mobile à l'initiative des territoires ; Orienter l'attribution à venir des licences 5G dans ce sens.
- Soutenir le développement des réseaux WiFi public, et plus généralement la couverture en THD mobile dans les bâtiments

### 3. Faciliter le déploiement du numérique dans les entreprises

#### Nos actions

- Publications pédagogiques : guide d'achat / maîtrise des dépenses télécoms
- Incitation à la création d'une voie de médiation en cas de problème entre utilisateurs professionnels et prestataires
- Création avec le soutien de l'Arcep et des principales fédérations professionnelles du secteur, d'un grand annuaire des produits et services de télécommunications.
- Animation de clubs utilisateurs

### 4. Une meilleure expérience utilisateur

#### Nos actions

- Production de guides et de fiches pédagogiques.
- 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.
- Création d'un observatoire de la qualité de service et de l'expérience utilisateur.

### 5. Elever le niveau d'engagement des fournisseurs

#### Nos actions

- Nous voulons développer la pratique des bilans de connectivité, fixe et mobile, avec prévisions d'évolutions à court terme, lors de la vente de locaux, résidentiels ou professionnels.
- 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
- Rendre opposable les cartes de couverture mobile