



Rapport d'activités 2022



Les télécommunications, fixes et mobiles, sont des infrastructures essentielles sans lesquelles il n'y a pas de services numériques. Sans services numériques il n'y a pas de vie sociale et économique pleine et entière dans notre pays.

En cela, l'AFUTT s'est réjouie de la nomination en juillet 2022 d'un ministre chargé explicitement « de la Transition numérique et des Télécommunications ». C'est, en effet, en abordant simultanément les questions de connectivité (réseaux de télécommunications) et de services numériques, que l'on rendra effective la transition et l'inclusion numérique dues à tous les citoyens, sur tout le territoire.

A cet égard le code européen des communications électroniques dispose que : « Les états membres veillent à ce que tous les consommateurs sur le territoire aient accès, à un tarif abordable, à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit ». Et il est précisé ensuite que l'accès adéquat veut dire « pour assurer la participation à la vie sociale et économique »

A la suite de la transposition de ce code en droit français (2021) on attend avec impatience le décret d'application de l'article L35-1 du Code des Postes et Communications Électroniques qui doit préciser les contours de ce nouveau service universel pour le territoire français. L'AFUTT est particulièrement engagée pour que ce décret soit mis en chantier sans tarder.

L'année 2022, n'a pas amené d'amélioration du côté des réseaux fibrés, qui souffrent depuis plusieurs années de malfaçons et de dysfonctionnements dans des proportions anormalement élevées. Tout au contraire, les témoignages de clients victimes de ces situations souvent innextricables et les indicateurs de qualité de service que nous analysons montrent que le déploiement à marche forcée de la fibre en France, n'est pas sans comporter de cruels revers : non qualité, questionnement sur la pérennité, sur la résilience de ces réseaux, et sur la répartition des responsabilités entre opérateurs d'infrastructure et opérateur commerciaux.

Vous découvrirez à la lecture de ce rapport bien d'autres sujets sur lesquels nous n'avons pas ménagé nos efforts pour faire entendre la voix des utilisateurs, et impulser des initiatives fortes, tout au long de l'année, tant sur le marché grand public que professionnel.

Dans ce contexte, le rôle des collectifs de citoyens, de la société civile, sont essentiels pour orienter les politiques publiques, et les aligner sur les besoins de terrain.

Dans ce contexte, le rôle des collectifs de citoyens, de la société civile, sont essentiels pour orienter les politiques publiques, et les aligner sur les besoins de terrain.

L'AFUTT incarne depuis plus de 50 ans cette exigence sur le secteur des télécommunications. Nous comptons sur votre soutien.



4 grands axes

1. Promouvoir l'internet fixe et mobile pour tous.

Nous revendiquons un droit universel d'accès au numérique, en fixe et en mobile, par une révision en profondeur du périmètre actuel du service universel



2. Impulser la mise en place de moyens d'évaluation et de pilotage.

Nous sollicitons le régulateur pour qu'il fasse respecter par les exploitants de réseaux fixes leur obligation de produire et rendre public des indicateurs de qualité de service

Nous militons pour l'établissement d'un référentiel de « capacité d'accès au numérique » décliné et spécifié sur plusieurs échelles sur le territoire



3. Soutenir le développement du numérique dans les entreprises

Notre club CRESTEL accompagne les entreprises dans leur transformation numérique

Nous incitons à la création d'une voie de médiation sectorielle en cas de problème entre utilisateur et prestataire



4. Faire face aux défis de la société du gigabit, hyperconnectée

Nous travaillons à la définition d'un écosystème numérique « centré sur l'utilisateur », afin de renforcer la maîtrise des services par les utilisateurs.

Nous participons à l'élaboration de données objectives sur l'écoresponsabilité dans le domaine des télécoms



Le collège des conseillers

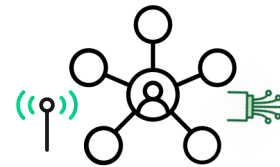
19 conseillers

Un total de 393 jours
de bénévolat

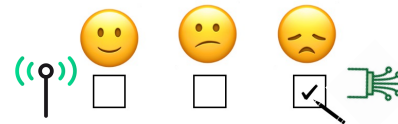
Pour une valorisation
de 231 K€



Nos activités



Relations institutionnelles



CTPI *



Marché entreprise



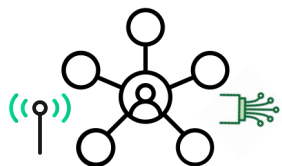
Qostic et user group de l'ETSI



Eco IT

* collecte et traitement des plaintes et insatisfactions

1) Relations institutionnelles



impacts économiques et sociaux du plan France Très Haut Débit

La commission européenne demande depuis 2019 une évaluation du régime d'aides publiques mis en oeuvre par la France au titre du plan très haut débit.



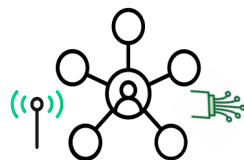
C'est **FRANCE STRATÉGIE** qui a été chargé de ce travail.
ÉVALUER. ANTICIPER. DÉBATTRE. PROPOSER.

Cette entité gouvernementale a mis en place un comité consultatif des parties prenantes auquel **l'AFUTT a participé.**

L'étude comporte de nombreux et intéressants éléments d'appréciation mais n'aborde pas les questions de non-qualité des infrastructures fibre, ce qui bien sûr doit amener à nuancer le bilan économique et social qui y est présenté.

Le travail d'analyse a été bouclé fin 2022 et publié le 11 janvier 2023

[Le rapport se trouve ici](#)



Les technologies qui vont fermer :

ADSL • SDSL • VDSL • RTC

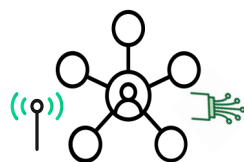
Consultation de l'ARCEP concernant la suppression du cuivre

Selon le plan exposé par Orange, tout les utilisateurs, tant grand public que collectivités ou entreprises devront migrer du cuivre vers la fibre ou, dans certains cas, vers d'autres technologies d'ici 2030. La migration s'effectue plaque par plaque et a déjà commencé sur certaines zones.

L'AFUTT a été auditionnée sur ce sujet par l'ensemble du collège de l'ARCEP le 29 mars 2022

A cette occasion, L'AFUTT a livré son éclairage et ses recommandations sur ce sujet dont les implications pour les utilisateurs finaux, entreprises et particuliers, sont nombreuses, à la fois financières, et techniques. En conséquence cette « migration forcée » encore peu médiatisée, va devoir être gérée avec soin par le principal acteur, Orange, et l'AFUTT y veillera.

[notre position sur ce sujet se trouve ICI](#)



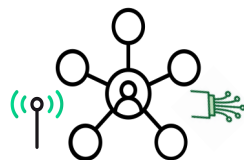
rencontre avec le cabinet du ministre délégué chargé de la transition numérique et des télécommunications

L'AFUTT s'est félicité de la nomination en juillet 2022 de la nomination d'un ministre expressément en charge des télécommunications.



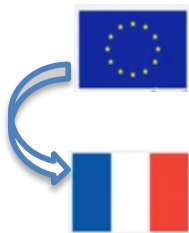
Le retour à l'usage du terme télécommunications plutôt que communications électroniques peu usité du grand public et son association avec le numérique sont une excellente manière de montrer qu'il n'y a pas de numérique sans télécommunications.

L'AFUTT a été reçue le 7 novembre 2022, a produit plusieurs éléments d'analyse sur la situation des télécoms en France, et présenté ses propositions (cf. notre manifeste).



rencontre avec le bureau 6B de la DGCCRF

L'AFUTT a été reçu par le bureau 6B le 7 novembre 2022



nous avons pu aborder les sujets d'actualité suivant :

- un point sur la **transposition du code européen dans le code de la consommation** :
- dont mise en oeuvre du « résumé de contrat » qui remplace les fiches d'informations précontractuelles
- dont mise en oeuvre d'outils de comparaison des offres
- dont application de certaines dispositions du code de la consommation aux petites entreprises, et associations

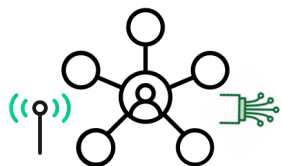


Sur les sujets de qualité de service la DGCCRF ne semble pas en responsabilité d'agir, bien que certaines malfaçons dans le déploiement de la fibre pourraient relever du vice caché.



opt in

Sur le sujet des augmentations de tarif sous forme de vente forcée ou dissimulée la DGCCRF nous indique ne pas pouvoir imposer le mode opt in que l'AFUTT réclame pour éradiquer le flot de mécontentements à ce sujet.



Comité national de dialogue relatif aux niveaux d'exposition du public aux ondes

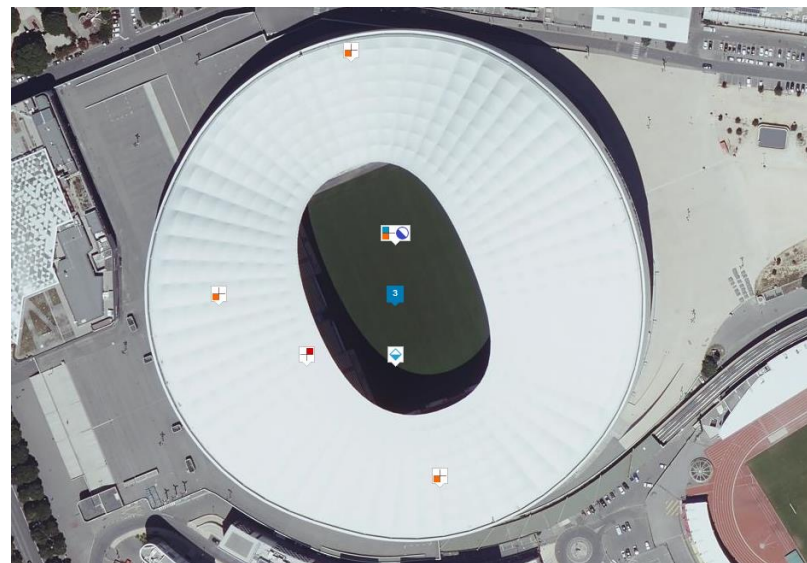
[présentation du CND](#)

Créé par la loi dite « abeille », administré par l'ANFR et présidé par Michel Sauvade, maire de Marsac-en-Livradois, ce comité fonctionne depuis 2018 ; En 2022 le comité s'est réuni 4 fois, les 20 janvier, 18 mai, 5 octobre et 20 décembre.

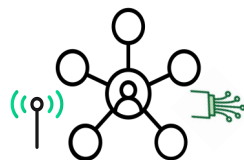
Ce Comité aspire à être un lieu de concertation et d'échanges entre toutes les parties prenantes sur le sujet de l'exposition aux ondes.

l'AFUTT y représente les utilisateurs.

Exemple de communication



campagne de mesures sur le site du stade de football de Marseille (04/03/2022)



Conférences 5G



En partenariat avec :



Animée par :



conférences réalisées au titre de la vulgarisation scientifique

réalisation de 2 conférences :

- > L'une en mai à Niort
- > une deuxième à Thouars en octobre

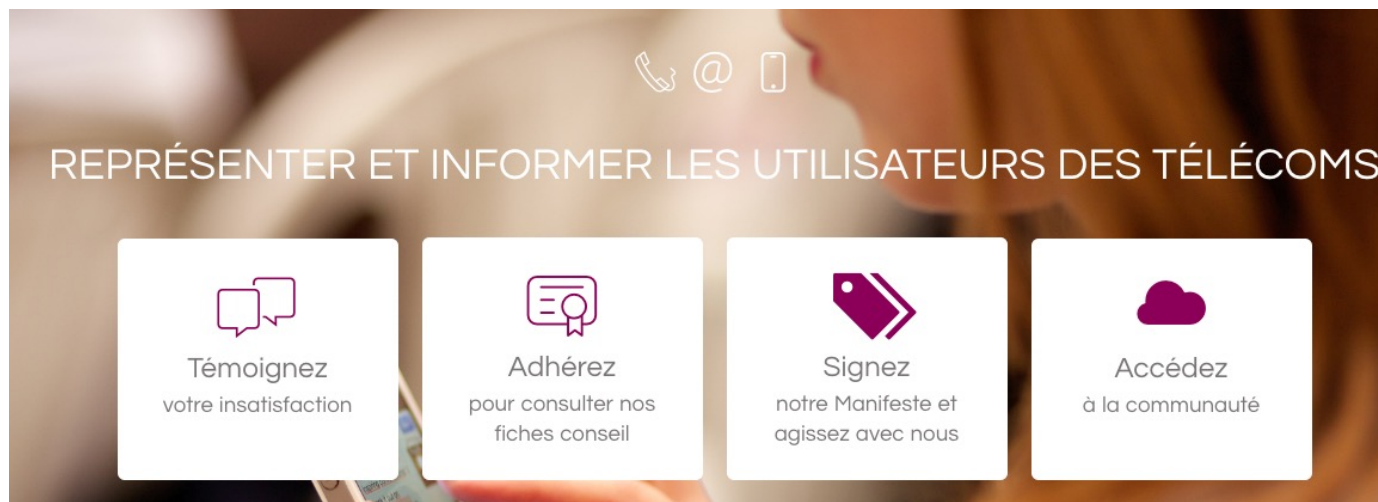
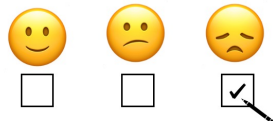
A Thouars la conférence comportait également des éléments d'informations sur l'extinction du RTC et du cuivre

[chaîne youtube de l'AFUTT](#)

2) Activités CTPI

recueil et traitement des plaintes





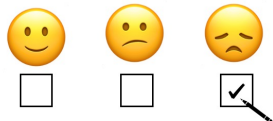
Nb de plaintes reçues : 1607

dont : 813 validées

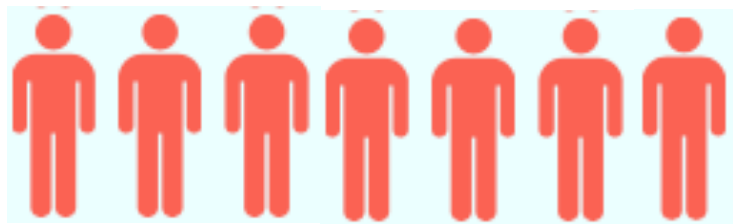
Soutiens / dons : 26

Intermédiation opérateurs (envoi de dossiers à nos correspondants conso) :

la plupart des requêtes retenues et transmises ont provoqué une réponse favorable, au moins en partie.



Observatoire des plaintes reçues en 2022



7X plus de plaintes par million d'abonnés



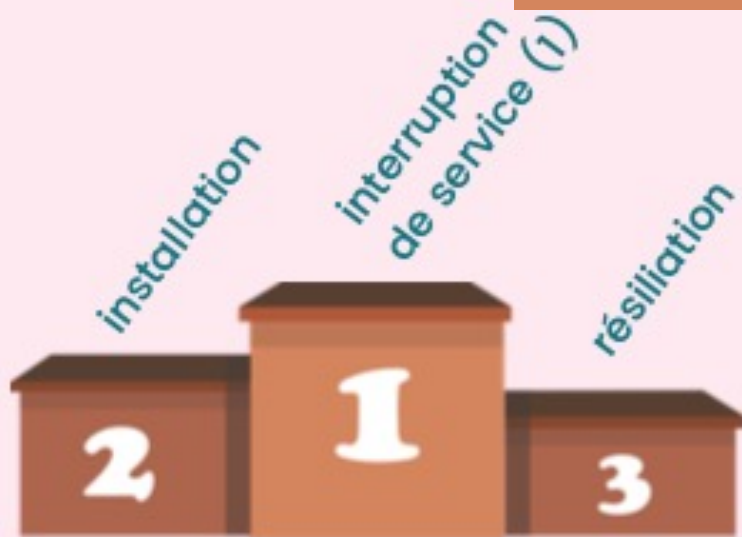
[l'observatoire 2022 est ICI](#)



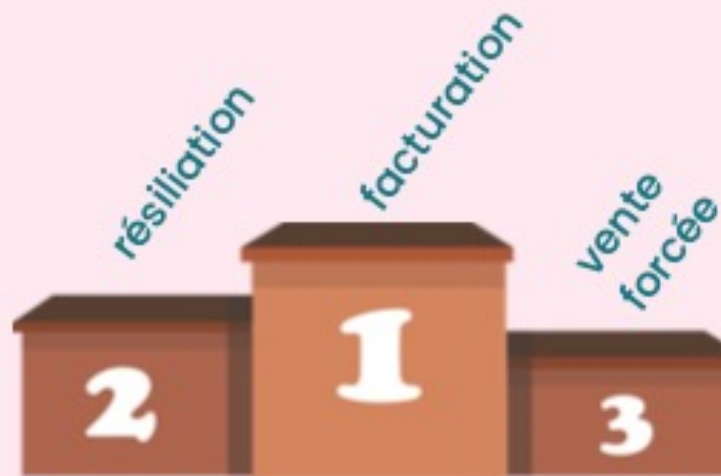
fixe

podium des insatisfactions

mobile



(1) presque 1 plainte sur 2



3) Marché entreprise



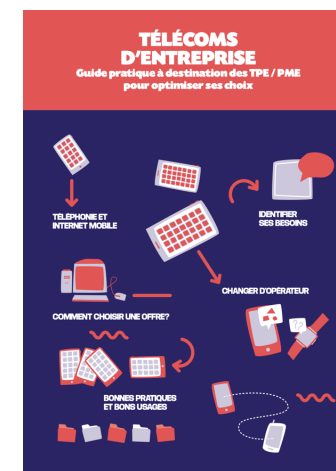


Fiches pédagogiques

poursuite de la rédaction de fiches conseil pour les entreprises
 Élaboration d'un guide TPE simple : 4 pages + annexes à télécharger
 Revue des documents existants pour identification MAJ

Offre de services

(Réflexion en cours : Formations, webinaires, conférences,



Informers, accompagner, représenter
 les entreprises utilisatrices

- > Traitement, analyse des plaintes entreprises
- > Recherche de correspondants pour le traitement des litiges (chez les OCEN)
- > Réactivation de nos partenariats
- Actions sur les sujets de préoccupation sur le marché entreprise

Le site afutt-crestel.org



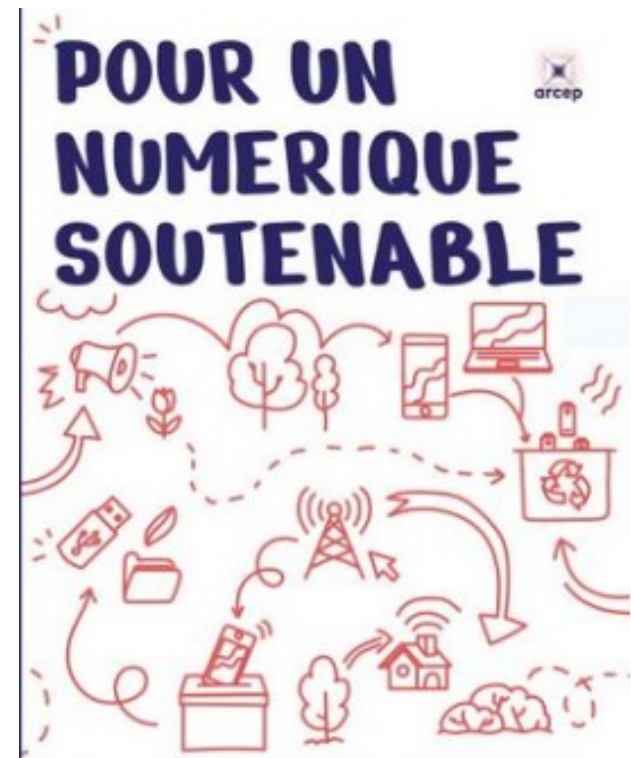
4) Activités éco-IT





- ARCEP : groupe numérique soutenable ; participation d'Alain Gérardin / 3 réunions
- Analyse des rapports RSE des 4 grands opérateurs réalisé par Alain Gérardin

[l'analyse se trouve ICI](#)



5) Activités qostic et user group



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

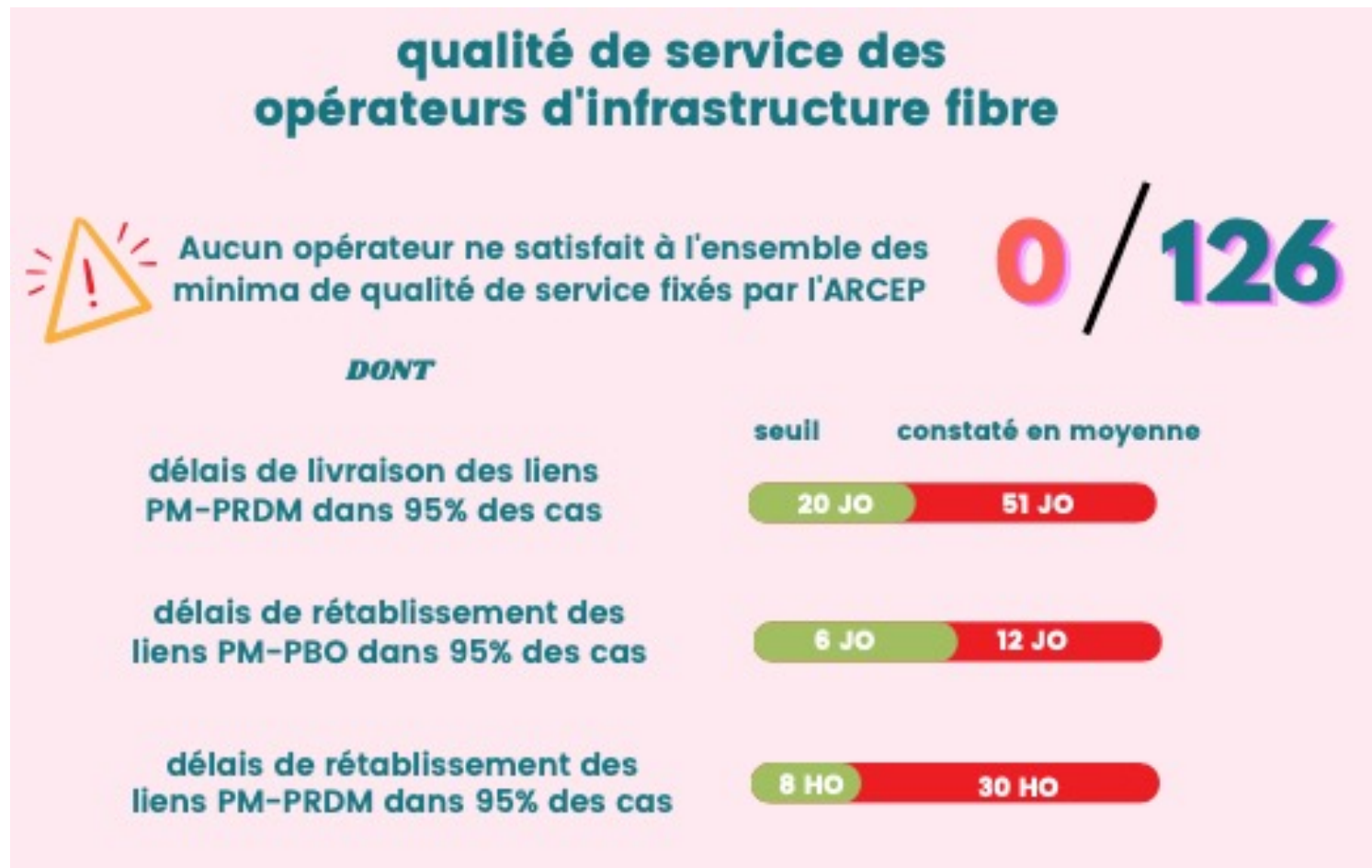
Par ailleurs, le club produit des **fiches conseils et des guides** utilisateurs

En 2022 le club s'est penché principalement sur **les sujets suivants** :

- > Analyse des contentieux relatifs à la création et les coupures des accès fibre,
- > Analyse des indicateurs de qualité de service des OI
- > étude des temps d'établissement des communications.
- > demande de retour à publication des mesures de QoS des OC
- > Évolution du Service Universel.
- > Arrêt du cuivre, fin du RTC, fin de la 2G.
- > Transposition des Directives Européennes.
- > projet de PPL Chaize
- > risques et impacts en cas de coupure électrique imprévue ou programmée (cas de pénurie)

Retrouvez l'ensemble des sujets traités par le club qostic sur le [site Qostic](#)

2022, fait marquant : premières publications et premières analyses par l'AFUTT des indicateurs de qualité de service des opérateurs d'infrastructure, opérateurs d'immeuble



Le user group de l'ETSI est présidé par Jean-Yves Monfort, Administrateur de l'AFUTT

- En 2022 le user group a poursuivi son programme d'étude pour une approche du développement de **l'écosystème numérique centré sur l'utilisateur**.

Ainsi une « task force » portant sur les « smart identity » et les clones digitaux a été mis en place début 2022. Pilotée par l'AFUTT, cette étude qui a duré toute l'année 2022 s'est achevée en février 2023.

- Le user group permet à l'AFUTT d'entretenir des liens forts avec la communauté internationale présente au sein de l'ETSI, mais aussi avec Telecom ParisTech, le CNAM, et de proposer des échanges avec l'INC, l'ARCEP, et les fournisseurs de produits et services télécoms

[présentation du user group ICI](#)

Accompagner et représenter les utilisateurs, particuliers et entreprises, sera très important au regard des nombreux enjeux qui se présentent cette année, notamment :

- > **l’extinction progressive du réseau cuivre**, pour lequel un plan de marche a été présenté par Orange et qui va induire un profond changement dans le paysage des télécommunications. Son impact sera significatif tant pour les particuliers que les entreprises
- > **la poursuite du déploiement de la 5G et de ses variantes** sera scrutée à l’aune des progrès que cette technologie pourra faire pour apporter de véritables nouveaux services aux utilisateurs. En particulier il faut espérer un début de mise en oeuvre de la variante dite SA, qui signera le véritable début des nouveaux services associés à la 5G
- > L’AFUTT appelle à une large concertation, avec l’ensemble des parties prenantes, pour définir et spécifier les modalités de mise en oeuvre d’**un nouveau service universel** (l’internet fixe et mobile pour tous)
- > **Les enjeux sociétaux et environnementaux** du numérique ne peuvent que croître au fil du temps et nous serons attentifs aux dispositions prises par les opérateurs télécoms en la matière.