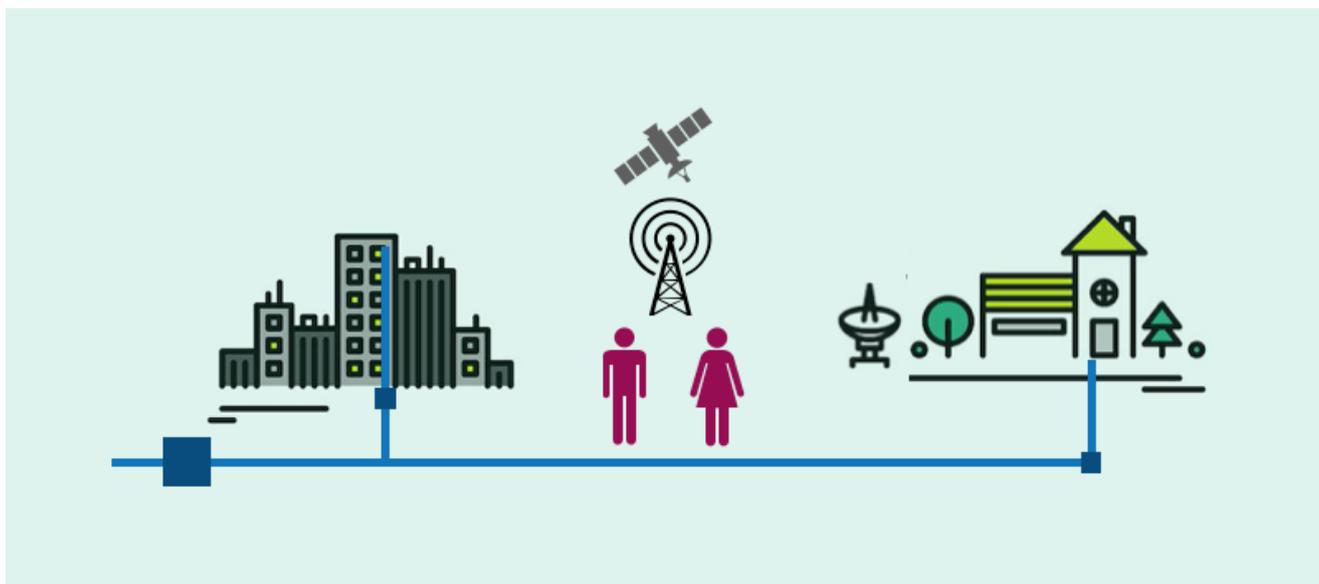




## NOTRE MANIFESTE / 2024 - 2026

### LES GRANDS ENJEUX DE LA CONNECTIVITE NUMERIQUE



## Contexte

Une nouvelle phase de l'économie numérique s'est ouverte avec le nécessaire développement des réseaux à Très haut et Ultra haut débit fixe et mobile, la nécessaire transformation numérique des entreprises, en particulier des PME, l'Internet des plateformes et des objets, ou encore les questions qui touchent à la qualité et à la sécurité des réseaux, et à la protection des données privées et au développement durable.

La crise sanitaire a souligné avec force l'impérieuse nécessité pour tous (particuliers, structures publiques, entreprises) de disposer de réseaux d'accès au numérique fixes et mobiles, performants et fiables, d'équipements adaptés, d'une population formée.

Il faut toutefois veiller à ce que la société hyper-connectée qui émerge jour après jour en réponse à ces besoins, se bâtit sur le socle de réseaux de télécommunications respectant des principes fondamentaux, à savoir qu'ils soient :

- **Inclusif** : permettant de lutter contre les inégalités de toutes sortes en matière d'accès au numérique sur tout le territoire (métropolitain et ultra-marin) ;
- **Performant et évolutif** : avec des objectifs de qualité de service et d'évolutivité en capacité, en débit et en technologie clairement affichés et maîtrisés
- **Résilient** : par des mesures visant à rendre les réseaux résistants à toute sorte d'évènements perturbateurs ou destructeurs et des plans coordonnés de continuité et de reprise d'activités ;
- **Respectueux de l'environnement** : frugale en consommation énergétique, économe de matières premières, réparables, recyclables ;
- **Propice à l'émergence d'un marché loyal et concurrentiel**, c'est-à-dire encadré avec des règles cohérentes qui visent l'ensemble des acteurs : équipementiers, opérateurs d'infrastructures, fournisseurs de services d'accès internet et de communications interpersonnelles.

L'AFUTT, qui œuvre depuis près de 50 ans pour faire entendre la voix de tous les utilisateurs, résidentiels et professionnels, recherche la mobilisation de toutes les parties prenantes **afin que la France relève le défi de la connectivité numérique**. Nous aimons à rappeler que les réseaux de télécommunications constituent des infrastructures essentielles au développement du numérique :

Pas de télécoms pas de numérique.

En la matière il faut donc se fixer l'ambition collective d'être parmi les pays les plus avancés en matière et faire bénéficier nos citoyens et nos entreprises des meilleures infrastructures et services d'accès au numérique. Notre pays a de nombreux atouts pour y parvenir.

Dans ce contexte, l'AFUTT a identifié 4 grands enjeux, autour desquels elle structure son action et cherche à mobiliser la société civile, les pouvoirs publics et les acteurs des télécommunications.

## 1. Redéfinir le service universel des communications électroniques

“Un accès universel, ubiquitaire, équitable et financièrement abordable aux infrastructures et aux services TIC...devrait être l'un des objectifs de tous ceux qui participent à l'édification de la société de l'Information” Cette déclaration de l'UIT qui date de 2006 doit servir de base à la réglementation, en particulier celle qui porte sur les droits des utilisateurs.

L'AFUTT se pose en **promoteur d'un accès universel** à l'Internet pour tous, en situation fixe et mobile.

Les objectifs ne doivent plus être fixés en termes de débit descendant comme c'est le cas actuellement avec le plan France THD, mais en termes d'accès fluide aux services numériques essentiels, de type télétravail, télémédecine, e-learning, télé-procédures, e- Commerce, etc. Cela veut dire qu'il faut se fixer des objectifs sur le débit minimum des voies montantes et descendantes, sur la latence, la sécurité, la qualité de service et sur le caractère abordable du prix de la fourniture du service d'accès.

L'extinction en cours du réseau téléphonique historique (RTC) et de l'infrastructure en cuivre pour faire place à la fibre, sont des opportunités à saisir pour fixer un cadre ambitieux pour un nouveau service universel.

Ce nouveau service universel doit être technologiquement neutre afin d'être ouvert sur les innovations à venir et jouer sur la complémentarité des solutions possibles.

A cet égard, parallèlement au service universel en situation fixe, la définition d'un droit d'accès universel aux réseaux mobiles reste à concevoir pour couvrir les nombreux usages en situation de mobilité de nomadisme, et le service fixe sur box 4/5G comme alternative et comme secours à la fibre.

Il est à noter qu'une couverture premier mur est nécessaire pour assurer provisoirement la complétude du très haut débit et pour secourir les lignes fibre lorsqu'elles tombent en panne. Pour les appels d'urgence et les alertes sur mobile c'est une très large couverture territoriale qu'il faut viser, même les zones non habitées mais susceptibles d'accueillir toute activité de plein air.

Avec son concept de « territoire connecté » où chaque individu bénéficie tout à la fois d'un accès à internet fixe et mobile performant, l'AFUTT prône la complémentarité et non la substitution des technologies disponibles.

### Nos actions

- Recueillir les témoignages d'insatisfaction des particuliers et des entreprises en matière d'accès au numérique par le fixe ou le mobile
- Participer à la spécification d'un service universel en situation fixe qui soit ambitieuse et intègre toutes les dimensions à considérer : prix, qualité, performance, engagements des opérateurs
- Initier des réflexions sur un service universel mobile, en considérant les enjeux stratégiques et sociétaux qui s'y attachent et les incitations de la loi européenne en ce sens
- Suivre les principaux indicateurs économiques du numérique français, établir des comparaisons avec les autres pays développés.

## 2. Définir et faire publier des indicateurs de qualité de service orientés 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.

Actuellement, les outils d'évaluation ne donnent qu'une vision partielle de la réalité de terrain : En déploiement de la fibre optique on recense les locaux raccordables, sans réelle visibilité sur l'éligibilité des locaux aux différentes offres commerciales, ni sur la qualité de service proposée et délivrée.

Il est nécessaire de mettre en place un observatoire de l'évolution des accès fibre beaucoup plus riche et neutre, basé sur la qualité de service rendu et la qualité d'expérience client.

En mobile on dispose de taux de couvertures mobiles qui ne prennent pas en compte l'affaiblissement des signaux traversant les murs, alors même que la plupart des usages (environ 70%) se situent lorsque l'utilisateur se trouve à l'intérieur des bâtiments.

L'AFUTT propose de bâtir un catalogue d'indicateurs, mesurables et opposables, cohérent avec les attentes et les usages, les dispositions réglementaires, et les normes de l'UIT et de l'ETSI.

Plus globalement, il est souhaitable que soit établi un indicateur de « capacité d'accès au numérique » portant sur toutes les technologies d'accès, et selon les besoins de différents profils d'utilisateurs. Il pourrait d'abord être établi à l'échelle d'un territoire, avec le développement d'un label « territoire connecté » qui garantirait une connectivité fixe et mobile de qualité à très haut débit pour tous les locaux du territoire, à usage résidentiel ou professionnel. Pour les locaux eux mêmes, cet indicateur pourrait être synthétisé par un jeu de couleurs comme pour l'étiquetage des performances énergétiques.

## Nos actions

- **Notre club QOSTIC**, ouvert à toutes les parties prenantes, est dédié à l'étude de la qualité des services d'accès au numérique. Il travaille depuis plus de 20 ans à la définition des critères de qualité des réseaux ainsi que des méthodes pour les mesurer, en tenant compte de l'évolution des technologies et des usages.
- Nous assurons la **présidence du user group de l'ETSI**. Cette instance a déjà produit plusieurs livrables sur la qualité de service, la qualité d'expérience et les SLA (Service Level Agreement). Le user group travaille actuellement sur une approche de l'accès au numérique « centrée sur l'utilisateur ».
- Nous proposons l'élaboration d'un indicateur de « Capacité d'Accès au Numérique », produit à l'échelle des territoires puis dans un second temps à l'échelle des locaux grand public et professionnel.
- Nous souhaitons l'introduction sur le marché résidentiel d'offres différenciées par les niveaux d'engagement de performances et de qualité de service, comme cela est déjà le cas sur le marché des offres aux entreprises.

### 3. Soutenir le développement du numérique dans les entreprises, notamment les PME

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 micros et petites entreprises ont opté pour des box grand public pour leurs besoins.

Les entreprises qui n'ont pas la taille suffisante pour justifier de compétences internes en matière de télécommunications, sont en déficit de conseils qualifiés et indépendants.

Le code européen des communications électroniques accorde aux micros et petites entreprises certaines protections jusqu'alors réservées aux seuls consommateurs grand public, et l'AFUTT entend s'assurer de la bonne application de ces mesures nouvelles sur le marché français.

## Nos actions

- Notre club CRESTEL** dédié aux télécoms d'entreprises, prend 3 initiatives fortes pour accompagner les PME dans leur transformation numérique :
- Production de guides pédagogiques, de fiches conseils ; animation de webinars et de clubs utilisateurs
  - Incitation à la création d'une voie de médiation sectorielle en cas de problème entre utilisateur et prestataire, comme cela existe pour les particuliers
  - Inciter et participer à la mise en place d'un annuaire indépendant des offres de services de télécommunications d'entreprise, assorti de ratios qualité/prix afin de permettre aux entreprises de trouver rapidement et facilement les solutions et fournisseurs qui leur conviennent.

### 4. Pour un numérique souverain, durable et résilient

Nos concitoyens sont en attente d'infrastructures numériques performantes, résilientes et respectueuses de l'environnement.

Avec une faible part d'équipements construits en Europe et notre absence totale sur certains domaines des logiciels, notre dépendance à l'industrie étrangère est devenue très forte, et il est légitime de s'en préoccuper.

En matière de développement durable, dès lors que la consommation de services numériques est appelée à poursuivre son développement, il est important que les opérateurs soient vigilants sur leur impact environnemental, et que les consommateurs soient également acteurs d'une transformation numérique vertueuse de la société, en intégrant cette dimension par leurs comportements et par leurs choix.

Avec le développement des usages numériques les risques de cyber attaques augmentent considérablement. La cybersécurité doit être une priorité à prendre en compte sur les réseaux télécoms. Ils doivent se protéger eux même et former le premier rempart face aux cyber attaques.

## Nos actions

- Nous analysons et commentons les données produites et les stratégies annoncées par les opérateurs en matière de développement durable
- Nous incitons les consommateurs à un usage raisonné de leurs services numériques
- Nous incitons au renforcement des mesures de cybersécurité chez les opérateurs et les utilisateurs