

## Pour le développement d'une économie numérique prenant en compte les attentes de tous les utilisateurs

### LES 5 GRANDS CHANTIERS POUR L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

#### Contexte

Aujourd'hui s'ouvre une nouvelle phase de l'économie numérique 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.

L'AFUTT-CRETEL, qui œuvre depuis près de 50 ans pour faire entendre la voix des utilisateurs, de tous les utilisateurs, où qu'ils soient sur le territoire, dans leurs usages personnels et professionnels, entend mobiliser toutes les parties prenantes afin que la France relève le défi du numérique, en considérant sans complaisance ses points faibles et en renforçant ses points forts.

Les enjeux, chacun le perçoit dans sa vie de tous les jours, sont considérables.

Vivre et travailler au 21<sup>ème</sup> siècle c'est pour tous et 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 des meilleures infrastructures et services numériques.** Notre pays a de nombreux atouts pour y parvenir. Il faut donc se mobiliser fortement et rapidement car l'AFUTT-CRETEL relève certains indicateurs et enregistre des témoignages d'utilisateurs qui montrent que la France prend du retard en la matière.

Dans ce contexte, l'AFUTT-CRETEL a identifié 5 grands chantiers, autour desquels elle va structurer son action et 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-CRETEL se pose en **promoteur d'un accès universel** à l'Internet pour tous, en situation fixe ou mobile. Télé médecine, 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 au profit du mobile 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 réalité.

#### Nos actions

- Recueillir les témoignages d'insatisfaction des particuliers et des entreprises
- Inciter au partage d'infrastructure entre opérateurs, à l'utilisation des routeurs 4G, à la banalisation des femtocell, au développement de solutions satellite performantes
- Coupler l'extinction programmée du RTC avec le passage de 64 à 512 Kbps du débit minimum associé au service universel

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

Le Très Haut Débit (THD) est le grand sujet du moment. 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, la consommation individuelle d'« octets » a considérablement augmenté ces dernières années. Pour acheminer ce trafic en forte hausse continue il faut des réseaux performants, bien dimensionnés et susceptibles de couler le débit instantané demandé. Plusieurs nouvelles

technologies existent et doivent se combiner pour répondre aux besoins : la fibre optique, les nouvelles générations de cœur de réseau (NGN), la téléphonie mobile 4G et plus tard 5G, le super wifi, le satellite...

**Or, le niveau des investissements constaté en France ces dernières années n'est pas à la hauteur des enjeux et du défi des usages.**

La poursuite du développement des infrastructures numériques performantes sur nos territoires nécessite de créer un espace économique favorable aux investissements. La performance économique et l'attractivité de notre pays sont en jeu.

## Nos actions

- Recueillir les témoignages d'insatisfaction des particuliers et des entreprises,
- Aider les collectivités locales à établir un diagnostic clair et indépendant de l'état des réseaux d'accès fixe et mobile sur leur territoire. Pour les accompagner dans leur démarche nous travaillons à la rédaction d'un livre blanc et avons créé le club de partage de connaissances et d'expériences **TERRANUM**.
- Soutenir le développement des réseaux WiFi public, et plus généralement la couverture en THD mobile dans les bâtiments
- Suivre les principaux indicateurs économiques du numérique français, établir des comparaisons avec les autres pays développés
- Identifier les bonnes pratiques d'autres pays, susceptibles d'être répliquées en France
- Soutenir les mouvements en faveur d'un renforcement des positions européennes.

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

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

**Notre club CRESTEL** dédié au numérique d'entreprises, prend 3 initiatives fortes pour accompagner les PME dans leur transformation numérique :

- Création avec le soutien de l'Arcep et des principales fédérations professionnelles du secteur, d'un grand référentiel (annuaire thématique et qualifié) de produits et services de télécommunications, afin de permettre aux entreprises de trouver rapidement et facilement les solutions et fournisseurs dont elles ont besoin
- Incitation à la création d'une voie de médiation en cas de problème entre utilisateur et prestataire
- Production de guides pédagogiques, de fiches conseil ; animation de clubs utilisateurs

### 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

- Orienter le marché vers des services donnant pleinement satisfaction aux utilisateurs, dans leur vie personnelle et professionnelle
- **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
- L'expertise de l'AFUTT-CRESTEL est mise à disposition des utilisateurs à travers des guides ou des fiches pédagogiques

## 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 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.

### Nos actions

- 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
- Les consommateurs devraient pouvoir établir facilement des audits de leurs liaisons, opposables aux engagements des opérateurs
- La vente de locaux, résidentiels ou professionnels, devrait donner lieu à l'établissement d'un bilan de connectivité, fixe et mobile en ce lieu.

---

## Présentation AFUTT / CRESTEL / QOSTIC

### AFUTT

Depuis près de cinquante ans l'AFUTT agit pour orienter le marché français des communications numériques dans le sens souhaité par les utilisateurs.

En particulier, L'AFUTT est très impliqué dans le développement des services de téléphonie et d'accès Internet de qualité en situation fixe et mobile, sur tout le territoire, à un coût abordable.

La complétude de la couverture territoriale des services de téléphonie et d'accès Internet en situation d'usage fixe et mobile, la qualité des réseaux, la transparence des informations délivrées par les opérateurs sont les sujets de prédilection de l'association.

Interlocuteur privilégié des autorités publiques françaises, concernées par le numérique, l'AFUTT joue un rôle d'intermédiation entre les fournisseurs de produits et services de télécommunications et leurs clients. L'AFUTT entretient des relations suivies à l'international, principalement avec :

- l'ETSI, l'Institut de normalisation européen dont l'AFUTT est l'un des membres fondateur et participe depuis activement à faire entendre la voix des utilisateurs dans cette instance. Elle en assure la présidence du user group.
- l'INTUG, une fédération internationale de groupes utilisateurs, particulièrement influente auprès de la commission européenne.

### CRESTEL

Le club CRESTEL, branche entreprise de l'AFUTT s'intéresse plus particulièrement aux besoins et attentes des utilisateurs professionnels des produits, réseaux et services de communication numérique.

Par sa démarche associative et indépendante, son souci de produire une réflexion collective en prise avec la réalité de terrain, CRESTEL, propose aux décideurs et exploitants télécoms d'entreprise un espace d'échange incomparable et convivial pour conforter leur choix et leurs décisions, et les aider dans l'exercice de leur métier.

CRESTEL produit des analyses et de l'information pédagogique sur l'impact des nouvelles technologies et des nouveaux services numériques sur les organisations, les individus, les modes de production et d'échange dans les entreprises.

### QOSTIC

Créé depuis plus de 10 ans au sein de l'AFUTT, le club QoSTIC est un lieu de réflexion, d'échanges et de veille sur les questions de qualité de service et d'expérience utilisateur des réseaux de communications électroniques. Fédérateur des énergies et des savoir-faire, il est ouvert à 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.